



CPAS de Saint-Gilles
Note de Politique Générale
2021

Sous la présidence de Mme Myriem AMRANI

TABLE DES MATIERES

Préambule	p.3
Partie 1	
UNE POLITIQUE SOCIALE, SOLIDAIRE, ÉMANCIPATRICE ET RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT	p.4
<i>UNE POLITIQUE SOCIALE SOLIDAIRE</i>	
La lutte contre le non recours	p.5
L'information des usagers et la communication externe	p.5
L'aide personnalisée et l'émancipation sociale	p.7
Les assistants sociaux de secteur	p.7
L'amélioration de l'accueil des publics	p.8
Les comités à blanc – unification des lignes de conduites	p.8
La supervision des travailleurs sociaux	p.8
La formation continuée	p.9
La formation de la première et deuxième ligne	p.9
<i>UNE POLITIQUE SOCIALE EMANCIPATRICE</i>	
La politique d'émancipation sociale	p.10
Un pôle prévention « Jeunesses précaires »	p.11
La lutte contre le sans-abrisme	p.12
Adresse de référence	p.13
Les personnes étrangères sans-papiers	p.13
<i>POUR UNE APPROCHE DURABLE ET REDUCTIVE DE L'EMPREINTE CARBONE</i>	
La transition écologique au CPAS	
Partie 2	
LES DISPOSITIFS OPERATIONNELS DU CPAS	p.17
Le pôle prévention jeunesse	p.17
Le département de l'action sociale - DAS	p.18
Le département prévention adulte - DPA	p.25
L'ADMINISTRATION ET LE PLAN DE GESTION FINANCIERE	p.37
Le département des ressources humaines	p.37
Budget 2021	p.40

Préambule

La crise sanitaire et ses effets

La note de politique générale 2020 à peine présentée, nous étions confrontés à la 1^{ère} vague d'une crise sanitaire sans précédent qui impacte encore aujourd'hui toute la société et le fonctionnement de notre institution.

Les mesures de confinement et les dispositions légales de prévention imposées par les autorités de tutelle ont profondément affecté l'organisation du travail quotidien de notre personnel et retardé bon nombre de projets. Les services essentiels à destination des usagers et des nouveaux publics affectés par la crise ont, toutefois, pu être maintenus.

Cette crise inédite aura permis d'identifier certaines lacunes de notre institution en matière d'information continue du public et de communication vers l'extérieur. Il est apparu que les publics impactés par la crise n'étaient pas toujours informés de leurs droits et des aides existantes. Il faut ajouter à cela le taux de non-recours chez les publics qui passent sous les radars de nos services : jeunes adultes, sans-abris, familles monoparentales, etc.

Une analyse rapide laisse apparaître que nos services se déploient essentiellement dans une logique intramuros dans l'attente du public et que l'action de 1^{ère} ligne n'est pas assez développée.

Nous sommes convaincus que cette crise offre l'opportunité de réfléchir à un changement en matière de positionnement dans la lutte contre le non-recours et l'augmentation de la précarité.

Un plan d'urgence pour une crise inédite : Subventions et aides spécifiques Covid-19

On l'a vu, la crise sanitaire et les mesures de confinement ont eu pour effet de propulser de nombreuses personnes dans une précarité soudaine. Des travailleurs.euses de différents secteurs impactés se sont retrouvés.es sans revenus du jour au lendemain. À côté de ces nouveaux publics, les usagers des CPAS ont également été fortement impactés.

Face à l'ampleur de cette crise, la fédération des CPAS a relayé les difficultés rencontrées sur le terrain aux différents niveaux de pouvoirs. Ces appels ont été entendus et ont abouti à l'octroi de subventions exceptionnelles à destination des CPAS pour les années 2020-2021.

Notre CPAS a établi un plan d'actions pour la répartition de ces subventions selon les urgences identifiées par nos services, par le Comité de direction et le Bureau permanent. Ce plan d'actions « Aides Covid-19 2020/2021 » sera repris de façon plus détaillée plus loin.

C'est donc avec la volonté d'une meilleure prise en compte des enjeux d'une précarité grandissante et de l'amélioration des services aux usagers que nous proposerons d'évaluer et de pérenniser, le cas échéant, les projets et actions implémentés en réponse à la crise COVID-19.

Dans cette note de politique générale, nous proposons de tracer les grandes lignes d'une « **politique sociale, solidaire, émancipatrice et respectueuse de l'environnement** ».

UN POLITIQUE SOCIALE, SOLIDAIRE, ÉMANCIPATRICE ET RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT

Dans la structuration de notre système de sécurité sociale, les CPAS constituent le **dernier rempart de la protection sociale**. Agissant au niveau local, leurs missions – qui consistent à garantir aux bénéficiaires de mener une vie conforme à la dignité humaine - se concrétisent dans un objectif d'émancipation et d'autonomisation sociale par l'octroi du revenu d'intégration et dans les processus d'insertion socio-professionnelle et d'accompagnement psychosocial préventif.

L'émancipation et l'autonomisation sociale (et non seulement financière) sont des aspects clairement visés par la définition de dignité humaine. C'est la raison pour laquelle, le CPAS de Saint-Gilles se veut être un **laboratoire d'innovation sociale** qui questionne son action de façon continue.

Il s'agit, ici, de proposer des projets et des solutions qui répondent de manière adaptée à l'urgence sociale via l'aide la plus adéquate qui peut être palliative et/ou curative mais aussi préventive. On peut penser ici à l'octroi d'aides financières telles que les garanties locatives, les aides pour la rentrée scolaire mais aussi aux ateliers et animations de groupe qui participent à la resocialisation et l'autonomisation des usagers.

Par cette approche, le CPAS visera à rendre son action de terrain plus efficiente en développant des collaborations ponctuelles et des partenariats durables qui lui permettront d'élargir sa zone d'intervention auprès de publics qu'il ne parvient pas à approcher.

La Coordination Sociale du CPAS de Saint-Gilles qui réunit plus de 120 partenaires autour de 11 groupes thématiques constitue un espace de réflexion privilégié où les membres travaillent sur le développement d'actions et de projets pertinents visant à atteindre son objectif d'émancipation et d'autonomisation des usagers.

Cette dimension qui traverse tous les départements de notre institution est abordée et travaillée en toute transversalité et concertation dans le cadre des différents dispositifs développés par l'institution.

UNE POLITIQUE SOCIALE SOLIDAIRE

La lutte contre le non recours

Notre approche proactive en matière d'observation et d'analyse du phénomène de paupérisation à Saint-Gilles ainsi que les constats établis au sein de notre institution dans les différents organes consultatifs existant (Staff social, Comité à blanc, etc.), nous ont amené à identifier collectivement la **lutte contre le non-recours** comme un objectif à part entière.

Le terme « non-recours aux droits » renvoie à toute personne qui ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre. En effet, dans différents domaines de la protection sociale, des ayants droits potentiels à une allocation ou une prestation de services ne sont pas toujours informés de leurs droits, n'ont pas le réflexe d'introduire une demande, ou bien ne savent pas comment faire cette demande.

L'observatoire de la santé et du social de Bruxelles-Capitale définit le non-recours du fait :

- de la non connaissance : le droit n'est pas connu par la personne
- de la non demande : le droit est connu mais non demandé par la personne
- du non accès : le droit est connu et demandé mais pas perçu par la personne
- de la non proposition : lorsqu'un intervenant social ne propose pas un droit
- de l'exclusion : lorsqu'il y a un processus d'exclusion des droits sociaux.

« **Eurofound** » a identifié certains parcours de vie plus fréquemment représentés parmi les personnes en situation de non-accès. Il s'agit plus souvent de personnes qui :

- vivent l'isolement social (familles monoparentales, personnes âgées, personnes handicapées, ...) ;
- sont depuis peu de temps dans le besoin à la suite d'un changement de situation de vie
- courent le risque d'une plus grande stigmatisation
- n'ont pas d'adresse fixe ou de compte bancaire

Les causes du non-recours sont diverses : manque d'informations, difficulté à faire valoriser ses droits (stigmatisation, fausses croyances, crainte du contrôle, ...), complexité de la réglementation, attitude de l'institution (non-proposition, contrainte budgétaire, manque de proactivité, ...).

Sources : <https://www.mi-is.be/fr/groupe-de-travail-lutter-contre-le-non-recours-aux-droits>

Tous ces constats nous confortent dans l'idée qu'il nous faut déployer une approche concertée afin de **prévenir au maximum le non recours et d'agir sur leur origine**.

Cette dimension sera donc abordée de manière transversale dans cette note qui fera état dans sa 2^{ème} partie des différents dispositifs et actions développées pour atteindre ces objectifs.

Une meilleure information des usagers par la communication externe

Un constat ressortant du travail d'analyse effectué en interne dans le cadre du Plan stratégique transversal (PST) a mis en évidence un taux de non-recours important qui reste néanmoins difficile à objectiver.

Par ailleurs, le Comité directeur a également pointé la faiblesse et le caractère inadapté de notre communication externe à destination des publics précaires et des usagers en général. Notre politique d'information doit être redéfinie et les campagnes d'information développées par notre institution et nos services doivent intégrer la dimension de la **lutte contre le non-recours**.

En effet, différentes analyses et travaux établissent sans équivoque qu'une information soutenue, adaptée et ciblée peut jouer un rôle essentiel dans la diminution du non-recours.

Face à ce constat, il nous a semblé urgent de réaffirmer l'importance de la mission d'information de notre Centre et de redéployer notre stratégie de communication à destination des publics précaires qui n'ont pas accès à l'information sur les aides existantes et sur leurs droits.

Nous voulons à l'avenir cibler davantage les publics précaires peu outillés, peu réactifs et proactifs dans leur recherche d'aide : les familles, les jeunes, les personnes âgées, les sans-abris, les primo-arrivants, etc. Une attention particulière sera donc apportée vers les publics non-alphabétisés et peu formés à l'utilisation des outils numériques.

Si notre CPAS a bien mis en place une Cellule communication, il ressort des évaluations internes que celle-ci déploie l'essentiel de ses ressources et de son action dans la communication interne à destination des travailleurs du CPAS.

A ce jour, la communication externe repose, essentiellement, sur des actions ponctuelles développées à la demande des différents départements pourvoyeurs de services et ce, sans répondre à une stratégie concertée et transversale.

Le travail d'analyse effectué par le service de « contrôle interne » a confirmé ce déficit dans notre communication externe.

Au terme d'une réflexion plus aboutie sur les enjeux de la communication de notre institution, il s'agira de redéfinir les missions de la Cellule communication pour tous les aspects se rapportant à la communication externe. L'objectif de cette analyse consistera à créer un pôle communication externe à la hauteur des enjeux de notre CPAS.

Afin de lutter activement contre le non recours, nous veillerons à informer régulièrement :

- Les usagers et le « grand public » sur les aides sociales existantes
- Les jeunes en décrochage et les étudiants
- Les familles dans la précarité
- Les familles monoparentales
- Les femmes victimes de violences
- Les personnes sans-abri et sans-papiers
- Personnes âgées isolées
- etc.

Actions déployées

- Redéfinition des missions et de la stratégie d'information de la Cellule Communication
- Etablir un plan de communication externe à destination des usagers
- Elaboration d'un Plan d'actions « Stratégie de communication interne et externe »
- Renforcer l'approche transversale au sein de l'institution
- Mise en place du Travail social de rue préventif auprès des jeunes adultes précarisés
- Renforcement de l'action auprès des sans-abris
- Renforcement et élargissement des collaborations avec des acteurs du secteur culturel, social, santé, emploi et logement

- Renforcement de la collaboration avec l'EPN

L'aide personnalisée et l'émancipation sociale

A ce jour, l'action sociale de l'institution se décline au sein de deux départements : le Département de l'Action Sociale (DAS) et le Département Prévention Adulte (DPA). Ces deux départements constituent le cœur de l'action sociale de l'institution. Elle est complétée par l'intervention du Service Prévention Jeunesse constitués par le CEMO et la Maison de l'Adolescent (MADO SUD).

Le Service Social Général et ses différentes composantes constituent la première ligne de l'aide personnalisée d'importance proposée par notre centre.

Les travailleurs sociaux de ce service remplissent la mission principale du centre en concordance avec l'article 47 de la loi organique : *“Le travailleur social a pour mission d'aider les personnes et les familles à surmonter ou à améliorer les situations critiques dans lesquelles elles se trouvent, et cela dans le cadre de l'objectif général du C.P.A.S. notamment “permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine”.*

Le service, composé d'une importante équipe d'assistants sociaux de secteur (AS), constitue la première ligne qui accueille les personnes et analyse leur demande d'aide. Leur travail est renforcé par une équipe d'AS d'accueil, de stewards et d'encodeurs en back office.

Cette étape, cruciale dans le processus d'accompagnement de la personne et dans la lutte contre le décrochage éventuel, est en permanence analysée et adaptée à la réalité des demandeurs qui parfois interrompent le suivi de leur demande d'aide.

Il faut noter que ce travail d'analyse initial est impacté, à la fois, par la diversité des demandes des publics et par la complexité croissante des dispositifs légaux (règles, exceptions, conditions).

La formation continue et la supervision des travailleurs sociaux nous semblent constituer des outils pertinents pour réfléchir à la simplification des procédures et à la réduction de la violence institutionnelle qui pourrait être ressentie par les usagers.

A cette fin, les travailleurs.euses et leur hiérarchie continueront à évaluer les protocoles et les méthodologies d'intervention de manière récurrente et concertée avec les organes décisionnels du Centre (Comité à blancs, staff social, etc.).

Les moyens et les ressources complémentaires qui seront mis à disposition du service social général viseront donc à **améliorer l'accueil du public mais également à réduire le sentiment de violence institutionnelle vécu ou ressenti exprimé par certains usagers.**

Les assistants sociaux de secteur

Le travail d'accompagnement proposé par les assistants sociaux de secteur repose sur un travail d'écoute et d'analyse. Leur intervention se fait sur base des besoins et des demandes exprimées par la personne en tenant compte de son parcours, de ses capacités et de son rythme.

L'assistant social examine en détail toutes les aides auxquelles la personne peut prétendre qu'elles relèvent de la compétence du Centre ou d'autres organismes. En cas de droit aux aides du CPAS, l'AS fera rapport aux comités spéciaux pour la validation ou non des aides proposées. Ces aides financières qu'elles soient régulières ou ponctuelles, qu'elles constituent une solution curative ou préventive,

peuvent concerner tous les aspects de la vie de la personne : logement, santé, famille, alimentation, etc.

L'intervention du service social général reste, dans la majorité des cas, au centre de l'accompagnement social autour duquel se déploient les interventions spécialisées de nos autres services et/ou de nos partenaires.

L'amélioration de l'accueil des publics

La croissance de la part des tâches administratives dans le quotidien du travailleur social est un facteur qui peut amoindrir la force première de son intervention. Il est important de spécifier que **+/-70% du temps de travail des travailleurs sociaux est consacré à l'exécution d'un accompagnement psychosocial de base qui reste l'activité principale du CPAS.**

Dans un premier temps, nous veillerons à maintenir ce taux d'accompagnement tout en explorant, pour les années à venir, les pistes d'amélioration de cet accompagnement que ce soit par des moyens humains complémentaires (après objectivation et selon budgets disponibles) ou par une analyse et un redéploiement du processus et des méthodologies de travail, notamment, par la mise en place d'un plan de formation ambitieux.

Une attention particulière sera apportée au niveau de la standardisation et la professionnalisation des méthodes de travail et de rédaction de dossiers pour garantir un traitement équitable à tous les usagers.

Comités à blanc - Unification des lignes de conduite

Durant l'année 2020, l'unification des lignes de conduite, tous secteurs confondus (CSSS, CSAJ, CASI, CMR, Culture, etc.) a été mise en place et discutée avec les Conseillers au sein des Comités à Blanc dédiés à la concertation. Toutes les décisions et réflexions sur les processus d'octroi des aides et les adaptations des montants ont été implémentées et appliquées après accord du Conseil de l'Action Sociale.

Il faudra rapidement étudier les pistes de financement à long terme (après subsides Covid) afin de limiter l'impact budgétaire de la crise sociale « post covid » sur la dotation communale.

Un rapport exhaustif des décisions prises par les Comités à Blanc avec leur impact budgétaire et monitoring seront établis pour suivre l'évolution budgétaire à cet effet.

La supervision des travailleurs sociaux

Afin d'améliorer les services aux usagers, le département de l'action sociale poursuivra son travail d'analyse et d'amélioration de l'accueil des publics, de la qualité du travail social, des outils et des méthodes mises à disposition des travailleurs sociaux.

La supervision proposée aux travailleurs sociaux viendra compléter l'attention particulière portée au cadre et aux méthodes de travail. Les temps de supervision permettront aux AS de se décharger des épisodes plus difficiles mais également de prendre du recul par rapport à leur pratique quotidienne pour ne pas perdre de vue le sens qu'ils donnent individuellement et collectivement à leur pratique et à leur métier.

La formation continuée

Des formations professionnalisantes (plan de formation) seront organisées en réponse aux analyses des besoins exprimés par les travailleurs et l'institution.

À côté des celles-ci, des formations de sensibilisation portant sur des thématiques telles que : l'accueil des publics précarisés ; la violence institutionnelle ; les violences conjugales et intrafamiliales ; la lutte contre le non-recours, les familles monoparentales et soutien à la parentalité ; la participation citoyenne ; la santé mentale ; le surendettement ; l'accès au logement seront également développées.

La formation de la première et deuxième ligne

L'institution poursuivra la formation des agents de la première et deuxième ligne pour élargir leurs connaissances sur la multiplicité des règlements, des services et des aides qui sont octroyés par le CPAS de Saint-Gilles.

Actions déployées

- Renforcer l'analyse de la méthodologie de travail des AS, des protocoles et des processus d'accompagnement mis en place
- Elaboration d'un plan de formation du personnel avec une attention pour les compétences linguistiques et numériques des collaborateurs
- Augmentation du temps de travail consacré à l'accompagnement psychosocial des usagers car c'est dans cet accompagnement que se tisse le lien indispensable à une relation de confiance
- Augmentation du plafond RIS+10% à +20% pour l'octroi d'aides (durant la crise COVID-19)

Afin de renforcer l'accompagnement des usagers et d'accueillir de nouveaux demandeurs durant les années à venir, nous veillerons avec les responsables du département à adapter et consolider le cadre du personnel selon les budgets disponibles et à déployer des campagnes d'information générales et ciblées.

UNE POLITIQUE SOCIALE EMANCIPATRICE

La politique d'émancipation sociale

L'article 23 de la Constitution belge pose comme droit fondamental celui de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine. Il ajoute qu'à cette fin, il y a lieu de garantir par la loi et de rendre possible concrètement, les droits économiques, sociaux et culturels du citoyen. C'est ainsi que le droit à l'épanouissement culturel et social est consacré.

La politique sociale du CPAS de Saint-Gilles ne pourrait donc être complète si elle n'intégrait cette dimension. Plus encore, **l'émancipation réelle de l'utilisateur exige que l'accompagnement social délivré intègre un objectif d'épanouissement personnel et d'intégration, lequel passe nécessairement par la culture.**

C'est la raison pour laquelle, l'offre du service culture continue à représenter un pilier fondamental de l'institution. Cela permet que des aides individuelles pour les adultes et les enfants puissent être octroyées, non pas uniquement aux usagers du CPAS, mais aussi aux personnes dont le revenu est de 20% au-dessus du RIS.

Dans l'idée de renforcer la capacité d'empowerment des usagers, **certains projets participatifs seront renforcés et de nouveaux développés durant les années à venir.**

La participation active des usagers

Afin de compléter son action préventive par la participation, **le CPAS ne perd pas de vue l'importance de la prise en compte du point de vue de l'utilisateur dans l'élaboration de sa politique d'action sociale et dans l'adaptation de ses procédures.**

Le processus de participation et d'intégration de l'utilisateur s'avère indispensable et bénéfique dès lors qu'il permet d'améliorer la qualité du service offert aux usagers mais surtout de contribuer à la lutte contre les non-recours.

Nous citerons ici pour exemple le projet de la « *Plateforme participative pour les usagers* » qui a pour mission d'analyser une problématique spécifique et de proposer des pistes pour adapter ponctuellement notre politique sociale.

Après une 1^{ère} expérience menée en interne, il a été décidé, pour la 2^{ème} édition, de faire appel à une structure externe reconnue en éducation permanente et spécialisée dans l'accompagnement et l'organisation de la parole des usagers.

Cette « externalisation » repose sur l'objectif de décharger nos services de cette mission chronophage et qui a rencontré ses limites dans la relation et le positionnement avec les usagers.

Un pôle prévention « *jeunesses précaires* »

Aujourd'hui, le CPAS de Saint-Gilles déploie ses missions de prévention jeunesse au travers de deux services que sont le CEMO / CEMO AMO asbl et la Maison des adolescents (MADO SUD).

Contexte et enjeux Saint-Gillois

L'écart social et économique qui se creuse en RBC se traduit localement à Saint Gilles par le phénomène de paupérisation.

Nous constatons :

- Augmentation de la population « jeunes » ; enfants, adolescents et jeunes adultes
- Les services d'aide deviennent trop « spécialisés » et trop peu présents sur le terrain
- Situations familiales de plus en plus complexes : difficultés sociales et économiques ; difficultés liées à la santé mentale, consommation problématique, etc.
- Les problématiques liées à la scolarité
- L'autonomie des jeunes : fractures familiales et ruptures institutionnelles
- Augmentation des familles monoparentales : besoin de soutien à la parentalité
- Les jeunes sur l'espace public : cohabitation tendue avec autorités publiques
- Accès au logement des jeunes étudiants : loyers trop élevés

Depuis quelques années, nous constatons un véritable déficit dans les politiques préventives à destination des jeunes mises en place par la commune dans de nombreux quartiers de Saint-Gilles.

De nombreux jeunes, littéralement livrés à eux-mêmes, sont en décrochage social et n'entrent pas dans les radars des dispositifs développés par les services Jeunesse et Prévention de la Commune.

La plupart de ces jeunes, mal informés sur leurs droits, passent au travers des mailles du filet de l'Action sociale classique développée par la Commune et/ou le CPAS.

Beaucoup de ces jeunes parviendront, après un long parcours de déshérence, à frapper à la porte du CPAS ou d'autres institutions pour exprimer une demande d'aide ou de mise à l'emploi.

Par ailleurs, ces jeunes qui occupent l'espace public, sont régulièrement amenés à vivre des confrontations violentes avec les représentants de l'ordre.

Cette dynamique, en spirale négative, a pour conséquence de renforcer chez ces jeunes et leur famille le sentiment d'exclusion et de non prise en compte par les autorités. Cela contribue à renforcer la rupture sociale que ressentent et vivent ces jeunes dans leur quotidien.

Nous savons par expérience que les jeunes étudiants (18+) qui sont très tôt « captés » et accompagnés par des dispositifs d'aide de proximité auront plus de chance dans leur parcours d'autonomisation et d'insertion.

Jusqu'à ce jour, l'aide aux jeunes et à aux familles s'organisait essentiellement de manière consécutive à l'expression d'une demande d'aide par les familles. **Très peu d'initiatives de proximité étaient développées par les Services de l'Action Sociale du CPAS pour « aller chercher » ce public dans son espace de vie.**

Si certains projets, limités dans leur amplitude et moyens, mis en place dans le passé par le CPAS rencontrent leur public, il faut néanmoins signaler un nombre considérable de jeunes âgés de 16 à 25 ans qui ne sont pas touchés ou approchés par ces services trop spécialisés.

Ce constat nous a amené à **réfléchir sur la pertinence du maintien d'une politique de prévention enfance et jeunesse trop centrée sur la demande d'aide par les familles.**

Une action de proximité à destination des jeunes

Dans l'idée de redéployer sa politique de prévention jeunesse afin de **la sortir des murs et des bureaux**, nous avons opté pour la création d'un dispositif plus axé sur le **travail de prévention de proximité**. Ce dernier sera composé de minimum **2 travailleurs sociaux** de rue spécialisés dans le travail avec les jeunes en décrochage social.

Ces travailleurs sociaux de rue, rattachés au projet de La Maison de l'Adolescent, interviendront essentiellement dans un périmètre couvrant le « bas de la commune » allant de la Porte de Hal à la limite de Forest mais également dans les autres quartiers et lieux de rassemblement des jeunes (Place Morichar et Place Loix...). Leur travail de terrain reposera sur la proximité avec les jeunes, sur l'écoute et l'analyse de leur vécu et de leurs besoins. Ils apporteront une attention particulière aux jeunes filles qui sont très peu présentes dans l'espace public.

Ces travailleurs spécialisés dans le suivi individuel informeront les jeunes sur leurs droits et les accompagneront dans leur processus d'autonomisation en les orientant vers des services du CPAS ou d'autres institutions spécialisées.

Le service de prévention jeunesse du CPAS, l'équipe du CEMO AMO, la Maison de l'Adolescent (MADO SUD), le groupe jeunesse et le groupe GAPPI de la Coordination sociale uniront ainsi leurs ressources, leurs compétences et leurs forces pour **développer une approche globale de la problématique de la jeunesse précarisée au sein d'un département spécifique.**

Cette dynamique se déploiera au sein d'un département dédié à part entière à la prévention de la précarité chez les jeunes et que nous nommerons « **Pôle jeunesse** ».

La Lutte contre le sans-abrisme

Dans le contexte de précarisation croissante que nous connaissons à Bruxelles et consécutivement à la crise migratoire et sanitaire, la problématique du sans-abrisme et la question de l'aide aux personnes sans-abris nous semble cruciale et prioritaire.

Chaque personne sans-abris qui est suivie est, si elle le souhaite, accompagnée dans son parcours de « réinsertion » par une mobilisation de tous les moyens et ressources disponibles.

Le CPAS travaille depuis de nombreuses années en étroite collaboration avec l'Agence Immobilière Sociale, la Régie foncière communale, le Foyer du Sud et le CAFA asbl pour offrir des perspectives de relogement durables.

L'accompagnement de celles et ceux qui rencontrent des difficultés en termes d'assuétudes, d'endettement et/ou de santé mentale représente un travail au long cours qui dépasse largement la problématique du logement.

La mise en place d'un tel suivi, et sa réussite, nécessite de créer les conditions pour une réinsertion durable en leur permettant de recouvrer leurs droits sociaux.

Adresse de référence

Un monitoring de notre politique d'octroi d'adresse de référence sera réalisé et la méthodologie d'accompagnement des personnes sans-abri sera également adaptée afin d'assurer un suivi qui nous permettra d'évaluer le dispositif existant.

Il 'agira de définir une politique d'accompagnement rationnelle qui balisera tout le processus.

Les personnes étrangères sans-papiers

Dans le contexte actuel de crise, il arrive de plus en plus régulièrement que les personnes étrangères sans-papiers suivies par le CPAS rencontrent de lourdes difficultés (alimentaire, administratives, logement, emploi, etc.) qui les contraignent au sans-abrisme.

Des aides ciblées comme l'octroi de l'aide médicale urgente, l'aide aux enfants et d'autres aides financières (aides loyer/énergétiques) à destination de ce public seront renforcées durant l'année 2021 dans le cadre de la crise COVID-19.

Une réflexion sur les enjeux de la politique d'aide aux sans-papiers en contexte de crise sanitaire sera menée dans les différents organes de réflexion tels que le Staff social, Comité à blanc et au sein de la Coordination sociale.

L'objectif de cette réflexion consistera à réaliser un constat de la situation à Saint-Gilles et d'interpeller les différents niveaux de pouvoir sur cette question qui dépasse notre seule institution.

POUR UNE APPROCHE DURABLE ET REDUCTIVE DE L'EMPREINTE CARBONE

La note de politique générale s'articule autour d'une approche transversale qui privilégie **la prise en compte par tous les services du CPAS des différentes dimensions du développement durable**.

Depuis plusieurs années le CPAS a mis en place une politique d'investissement ambitieuse afin de faire face aux grands enjeux auxquels il est confronté.

Ces enjeux sont orientés de trois façons :

- 1) **Amélioration des infrastructures à l'usage de notre personnel** dans une préoccupation de plus en plus cruciale de bien-être au travail. Au-delà du respect de la réglementation en termes d'ergonomie et d'usage généraux des lieux de travail, celui-ci se déroule sur différents niveaux (infrastructures, équipements techniques et informatiques, mobilier...) et doit se répercuter sur la qualité du service aux usagers ;
- 2) **Amélioration des infrastructures liées directement à l'accueil de nos usagers, de nos résidents** (occupant notre maison de repos et notre résidence service) ainsi que nos locataires (occupant les bâtiments dont le CPAS est propriétaire-bailleur) et cela tant pour améliorer nos fonctions d'accueil qu'en terme d'exemplarité dont le CPAS doit pouvoir se prévaloir en tant qu'acteur public ;
- 3) **Amélioration de nos infrastructures dans une perspective de gestion durable** et de réduction de l'empreinte carbone de notre institution.

A ce titre plusieurs actions sont récemment finalisées et porteront leurs fruits prochainement ou seront mis en place dans les mois et années à venir.

Citons pour ces dernières années :

- 1) Les travaux réalisés au sein de notre maison de repos à savoir construction de deux nouvelles ailes et progressivement rénovation de l'ensemble de notre maison de repos ;
- 2) Les travaux réalisés au sein de notre résidence service (placement d'une porte à ouverture automatique, mise en conformité des installations électriques, remplacement des châssis, isolation de la toiture, placement de nouvelles installations de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire...)
- 3) Les travaux de rénovation complète de notre bâtiment situé rue du Fort 25 qui est également le siège de l'ASBL CAFA
- 4) Les travaux au sein de notre administration centrale et la rénovation de notre annexe dit « Pigeonnier » et cela avec l'aide notamment des subsides régionaux bruxellois (travaux subsidiés et contrat de quartier Bosnie) et le soutien de la commune de Saint Gilles. Ces travaux ont été finalisés en mars 2020 mais n'ont pu être inaugurés en raison de la crise sanitaire. Des travaux de mise en conformité électrique, d'ascenseurs et de la protection au feu du bâtiment ont également eu lieu au sein de l'administration centrale.

Pour les travaux concernant spécifiquement l'approche durable et réductive de l'empreinte carbone du CPAS :

- 1) Placement de chaudières à condensation et d'un ballon d'eau chaude thermodynamique avec des panneaux solaires au sein de notre bâtiment situé rue de la Victoire 67 (« Les platanes ») et cela dans le cadre de subsides de la région bruxelloise à l'aide de son dispositif PTI (plan triennal d'investissement) ;

- 2) Placement de chaudières à condensation économisant la consommation en gaz de nos installations de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire sur les sites suivants : Rue du Fort 25 (CAFA) et rue Arthur Diderich 34 (résidence service) ;
- 3) Placement de panneaux solaires sur la toiture de la résidence service afin pour optimiser la production d'eau chaude sanitaire et profiter de l'énergie solaire plutôt que d'énergies fossiles ;
- 4) Collaboration avec Sibelga dans le cadre du projet SolarClick nous ayant amené au placement de panneaux photovoltaïques sur la toiture de la résidence service (en sus des panneaux solaires) afin de réduire l'empreinte carbone liée à la production d'électricité des 33 appartement de la résidence service ;
- 5) Collaboration avec Sibelga dans le cadre du projet SolarClick nous ayant amené au placement de panneaux photovoltaïques sur la toiture de notre administration centrale, l'installation photovoltaïque compte 96 panneaux et nous permettra d'économiser approximativement 11 tonnes de CO2 par an ;
- 6) Remplacement des châssis au sein de l'administration centrale permettant d'économiser en consommation de carburant fossile de nos chaudières et donc de réduire l'empreinte carbone de notre institution.

Pour les mois et années à venir :

- 1) En 2021, le CPAS finalisera les travaux et la mise en service de la cogénération au sein de notre maison de repos. Trois cogénérateurs d'une puissance de 30 kW électrique et 51 kW thermique fonctionneront à la fois au gaz et à l'huile végétale. Ce système de cogénération va permettre de diminuer la consommation en gaz et en électricité de la maison de repos grâce à sa fonction cogénératrice (production simultanée d'eau chaude et d'électricité) mais va également contribuer à réduire l'impact carbone de par l'utilisation d'un bio-carburant produit localement. Ce projet a été subsidié par la région bruxelloise à l'aide de son dispositif PTI (plan triennal d'investissement)
- 2) En 2021, nous mettrons en service des bornes de recharges électriques pour les véhicules de service du CPAS. En effet, dans les semaines qui viennent le CPAS bénéficiera de deux véhicules électriques en leasing qu'elle pourra recharger au sein du parking de l'administration centrale ou deux bornes électriques ont pu être installées. Ces véhicules permettront d'économiser du carburant fossile et donc diminuer l'impact de l'empreinte carbone du CPAS tout en réduisant les effets néfastes des produits échappements des véhicules en ville
- 3) Dans les mois et années qui viennent nous mettrons en service les citernes de récupération d'eau de pluie qui ont été installées au sein des abords de notre maison de repos. Ces citernes de grandes capacités permettront de récupérer l'ensemble des eaux de toiture de notre maison de repos, notamment de ses nouvelles ailes, et alimenteront les chasses d'eau de notre maison de repos. Avec plus de 170 wc au sein de notre maison de repos en phase finale du projet de construction- rénovation, c'est plusieurs milliers de m² d'eau de ville qui seront économisés et qui diminueront l'impact du CPAS sur l'environnement et faire donc œuvre d'exemplarité en tant qu'acteur public.

Enfin, on peut ajouter les initiatives suivantes :

- **Sensibilisation des usagers** aux enjeux de la consommation et de l'alimentation durable (bio, locale et de qualité) à l'Epicierie sociale

- **Sensibilisation et accompagnement des locataires et propriétaires** à la consommation énergétique (Ateliers Eco&Co)
- Le CPAS oriente les usagers vers les **fournisseurs de matériel informatique reconditionnés**, de vêtements et de mobiliers tels que Les petits riens ; la Recyclerie sociale, etc.
- Achat de véhicules électriques pour le CPAS et l'Épicerie sociale

LES DISPOSITIFS OPÉRATIONNELS DU CPAS

Le pôle prévention jeunesse

Le CPAS de Saint-Gilles déploie ses missions de prévention jeunesse au travers de deux services que sont le CEMO / CEMO AMO asbl et la Maison des adolescents (MADO SUD).

Le CEMO et CEMO AMO asbl

Ces deux équipes travaillent ensemble au quotidien afin d'assumer à la fois les missions d'un service jeunesse de CPAS et les missions d'un service AMO (Aide à la jeunesse).

La plupart des missions peuvent être considérées comme complémentaires afin d'apporter une aide globale aux jeunes et aux familles. Jusqu'à présent, le cadre global d'intervention s'inscrit essentiellement dans la philosophie AMO : fondé sur trois axes d'intervention :

- **Assurer l'accompagnement individuel et l'aide préventive** au bénéfice des enfants et des jeunes dans leur milieu de vie et dans leur rapport avec l'environnement social.
- **Soutenir le développement de projets collectifs et communautaires** et permettre au public cible d'y accéder afin de favoriser l'accueil, la solidarité et la mixité sociale.
- **Favoriser les contacts, les partenariats et le travail en réseau.**

Le service CEMO du CPAS a la charge d'analyser les demandes d'aide des familles et de les instruire pour au final présenter les propositions d'aide au CSAJ.

La Maison de l'Adolescent - MADO Sud

La **MADO SUD** (Maison de l'Adolescent), projet subventionné par la FWB – Aide à la Jeunesse (AMO), s'adresse aux jeunes de 12 à 25 ans et leurs familles dans une approche de libre adhésion (non contrainte) et avec une action de soutien préventif et confidentiel.

Concrètement, la MADO offre un espace d'accueil, d'écoute et d'accompagnement psychosocial pluridisciplinaire pour les jeunes et leurs familles avec l'objectif d'organiser une réponse globale aux difficultés qu'ils peuvent rencontrer.

La **MADO SUD** s'adresse à tous les jeunes domiciliés ou scolarisés sur le territoire de Bruxelles-Sud (Saint-Gilles, Anderlecht, Forest, Ixelles, Uccle, Auderghem et Watermael-Boitsfort).

Le KAP – Kot Autonome Provisoire

Actuellement, le CPAS compte **12 logements** (St Gilles, Forest, Ixelles) pour ce projet d'autonomisation des jeunes. Ce projet dont le suivi est assuré par le CEMO reste un excellent outil pour accrocher le jeune à d'autres type d'accompagnement et garantir la stabilisation de sa situation.

La lutte contre le non-recours chez les jeunes

Pour aller vers les jeunes et lutter contre le non recours, l'équipe du CEMO et de la MADDO SUD renforceront leur présence et leur visibilité dans l'espace public par le biais de l'organisation de journées thématiques telle que : « *Jeunesse solidaire* » ou encore des activités « prétextes » à la rencontre : projet graffitis et Slam, projet boxe, projet salle d'études, etc.

A côté de ces projets, des **tournées de maraudes** seront organisées plusieurs fois par semaine par les travailleurs sociaux de rue afin d'établir un premier contact informel avec les jeunes et les informer de leurs droits. Cette démarche proactive permettra d'aller à la rencontre des jeunes dans leur espace de vie et de socialisation avec l'objectif de faire émerger leurs demandes et de les orienter vers les dispositifs d'accueil du CPAS ou des partenaires du réseau.

Actions déployées

- Création d'un « Département Prévention Jeunesse » avec désignation d'un responsable
- Renforcement du volet Travail social de rue au sein de la MADDO SUD avec l'engagement de 2 ETP travailleurs sociaux dans le cadre des subsides COVID-19 en 2021-2022 > à pérenniser
- Etablissement d'un Plan d'action « Prévention de la précarité chez les jeunes »
- Organisation de journées thématiques et de campagnes d'information autour des droits des jeunes (non-recours)
- Renforcement des collaborations et de la transversalité au sein du CPAS
- Elargissement du réseau de partenaires institutionnels et privés : écoles, associatif
- Création de nouveaux logement KAP en interne et en partenariat avec l'AIS
- Installation de la MADDO dans des nouveaux locaux adaptés (ECAM)

LE DEPARTEMENT DE L'ACTION SOCIALE - DAS

La Culture outil d'émancipation sociale

Evénements culturels

Avec un objectif de mixité des publics, le service culture continuera à (co)organiser avec une récurrence annuelle des événements culturels à destination des publics saint-gillois.

- **La journée internationale des droits de la femme du 8 mars**
- **La journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes (25 novembre)** > Ces journées sont organisées par et pour les usagères du CPAS en mars et novembre de chaque année. La thématique est déterminée par le groupe d'organisatrices. Le thème de l'élimination des violences faites aux femmes sera renforcé. Des actions de sensibilisation des agents du CPAS seront également développées.

- **Journée de lutte contre la grande précarité** (Repas de Noël du Resto du cœur) : chaque année, le CPAS organise, en partenariat avec le Resto du cœur, une soirée de fin d'année destinée aux usagers du CPAS afin de leur offrir un temps de réconfort et de convivialité autour d'un repas.
- **Journées « Solidarité jeunesse »** sur la thématique de la précarité chez les jeunes, portée par la MADO Sud et le CEMO et en partenariat avec la MADO NORD (CPAS Bruxelles) et le réseau associatif de la coordination sociale.
- Renforcement de la **collaboration avec le service culture de la commune**, avec le Centre culturel Jacques Franck, la Maison des cultures et le centre communautaire Pianofabriek.
- **Parcours d'Artistes** : le Parcours d'Artistes, organisé tous les deux ans par les Rencontres Saint-Gilloises, est une occasion en or pour les usagers du CPAS qui voudraient exposer leur talent et participer au grand parcours du tissu culturel saint-gillois. Ce partenariat sera maintenu.
- **La journée de lutte contre la pauvreté**

Reconduction de la Criée culturelle de Saint-Gilles

La « Criée culturelle » se déroule courant du mois de juillet sur la formule d'une semaine d'activités créatives. Les participants présentent leurs créations lors d'une soirée de clôture qui se déroule à la Maison des Cultures de Saint-Gilles.

Partenariat avec l'asbl Article 27

Ce partenariat est indispensable à l'objectif de diffusion de l'offre culturelle et d'émancipation de l'individu. Grâce à cette asbl subventionnée par la Fédération Wallonie-Bruxelles, les personnes émergeant du CPAS disposent d'un accès à nombre de sorties culturelles pour un prix symbolique. La programmation des sorties culturelles est construite par les usagers eux-mêmes.

Sorties culturelles – Comité culturel

Le service culture poursuivra les réunions du Comité culturel (en mode virtuel) pour élaborer de nouvelles propositions de sorties culturelles à destination de ses usagers. Ce moment de rencontre constitue un moment privilégié pour intégrer des nouveaux participants aux activités culturelles.

La santé

Les enjeux liés à la santé constituent un axe transversal de la politique sociale du CPAS de Saint-Gilles. Depuis 1976 et au fil des années, le CPAS de Saint-Gilles a développé une variété de services, d'aides et d'outils pour permettre à toute personne de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Seule une approche globale et transversale de la question peut apporter de véritables changements. C'est la raison pour laquelle les actions du CPAS en la matière s'orientent sur les mêmes axes que ceux définis par l'OMS, tels que les déterminants sociaux de la santé.

Une population en bonne santé dépend entre autres, des réductions des inégalités, du renforcement des familles et communautés, du soutien aux habitants, d'un environnement durable, de la réduction de la pauvreté et évidemment et de l'intégration sociale.

Santé Communautaire

Le CPAS de Saint-Gilles a décidé de se lancer dans le **développement d'une politique de santé communautaire**.

Ce projet, adopté par le groupe santé de la coordination sociale, a comme objectif de travailler sur plusieurs thématiques : l'alimentation, la consommation rationnelle de médicaments, les assuétudes, la santé mentale, le sport et le bien-être, le diabète et les maladies cardiovasculaires, les maladies sexuellement transmissibles, le recours prioritaire à la médecine générale en opposition aux services d'urgences des hôpitaux et la santé bucco-dentaire.

Suite à l'analyse des focus groupes autour de l'accès à la santé avec des publics saint-gillois, il ressort que les soins dentaires sont généralement reportés par les personnes les moins favorisées. Elles sont peu au fait des aides possibles (CPAS, mutuelle, etc..) et ne consultent le dentiste que lorsque la situation est devenue insupportable.

L'équipe qui délivre les réquisitoires et cartes médicales sera sensibilisée sur l'importance de proposer aux usagers des soins dentaires préventifs dans le cadre de leur carte médicale.

En 2021, une action de sensibilisation sur le thème de la santé buccodentaire sera menée.

Collaboration avec les médecins et pharmaciens agréés

Depuis 2015, les rencontres avec ces experts de terrain se sont intensifiées et leur implication dans la politique de santé du CPAS a pris de l'ampleur.

Des échanges très riches et constructifs ont positivement influencé la politique de santé du CPAS. Ces réunions seront reconduites en 2021.

PLAN santé

Quatre freins à l'accès aux soins pour les usagers ont été identifiés : le budget, le genre, la langue et la culture.

Ce plan localise l'ensemble des lieux de la santé sur le territoire saint-gillois (pharmacies, maisons médicales, médecins agréés, mutuelles, etc.) et précise quelle(s) langue(s) y est/sont parlée(s) par les professionnels.

Grâce au travail réalisé durant les rencontres avec les pharmaciens et les médecins, cette carte finalisée sera distribuée aux usagers par leurs assistantes sociales.

Actions déployées

- Renforcement de l'équipe par 1 poste ½ ETP d'Assistant.e social.e pour le réseau santé (subside COVID)

Les personnes âgées

Saint-Gilles compte une importante population de personnes âgées de plus de 65 ans et isolées. Les données démographiques et socio-économiques renseignent un risque de précarité non négligeable, comme en atteste le *Zoom sur les communes* publié par l'IBSA en 2016.

Nous veillerons à renforcer les actions visant à réduire la pauvreté chez les personnes âgées et à assurer leur maintien à domicile tout en travaillant à réduire leur isolement.

Le Collectif Violette

Pour rappel ce service a pour missions de :

- Garantir une plus grande visibilité et une meilleure coordination des services offerts
- Être un interlocuteur privilégié des différents intervenants locaux et régionaux en ce qui concerne la personne âgée et handicapée
- Favoriser le développement des services d'aide à domicile
- Permettre aux personnes âgées et handicapées de rester plus longtemps dans leur environnement et de cette façon contribuer au maintien de leur qualité de vie
- Mieux répondre aux besoins non couverts ou insuffisamment couverts par des services externes - nécessité de mener une politique d'information active
- Retarder et/ou éviter l'entrée en maison de repos et les frais liés aux placements

Les travailleurs sociaux et les aides à domicile de ce service constituent le **service social spécialisé du CPAS destiné aux personnes âgées**.

Ce service regroupe, dans un même lieu, les différents services concernés les personnes âgées et handicapées :

- Les aides à domicile (également en faveur des familles en difficultés pour raison de maladie)
- La préparation de l'entrée à la Résidence Service et le suivi social des résidents des flats
- L'accompagnement à l'entrée en maison de repos (notre maison de repos et les autres)
- Le volontariat à domicile (Soli St-Gilles)

Les aides familiales et aides ménagères du Collectif Violette assistent, secondent et accompagnent les bénéficiaires dans l'exécution des tâches quotidiennes.

Elles remplissent également un rôle préventif au niveau des dangers qui menacent la personne. Elles doivent prévenir le service de toute régression qu'elles constatent chez le bénéficiaire.

Le maintien à domicile

Le maintien à domicile passe par une bonne connaissance des services existants.

Des actions et des supports d'information telle que la brochure « **Bons plans 65+ à Saint-Gilles** » seront réactualisées et rééditées.

Nous veillerons à accompagner et faciliter l'accès des personnes âgées à différentes aides : APA, GRAPA, médicales, etc.

La Maison de repos et de soins « Les Tilleuls »

Le projet de rénovation et d'extension de la Maison de repos *Les Tilleuls* a démarré en 2009 et est encore en cours de réalisation (La phase 1 se termine début 2021 et la phase 2 début 2022).

A l'issue de ces deux phases, les résidents seront installés dans les deux nouvelles ailes afin de libérer les bâtiments historiques pour leur rénovation.

Ce projet permettra à terme d'aboutir à une structure d'accueil et de prise en charge comptant **198 lits** pour personnes âgées et respectant les dernières normes en vigueur pour toutes les chambres.

Bien-être & participation en Maison de repos

Une approche inspirée du modèle d'organisation et de gestion suédois « Tubbe » pourrait, à terme, être implémentée au sein de la Maison de repos Les Tilleuls : modèle de cogestion basé sur la participation et le relationnel pour améliorer le bien-être à travers l'implication des résident·e·s, des familles, de la direction et du personnel.

Offre d'animation et d'activités

Cette offre d'activités à destination des résident·e·s de la maison de repos et de la résidence services constitue une attraction fondamentale au sein de l'institution : cours d'informatique, des ateliers artistiques, Activ-dog, etc.

Nous avons pour projet de développer des partenariats avec des associations actives dans les activités intergénérationnelles. Ainsi, nous voulons travailler à lutter contre l'isolement des personnes âgées qui ont souffert plus que quiconque pendant la crise sanitaire et le confinement.

Numérique Solidaire @home

Ce projet du groupe Troisième âge de la Coordination sociale du CPAS de Saint-Gilles est soutenu par la Fondation Roi Baudouin. Repris par Soli St Gilles, il permettra aux personnes âgées de bénéficier de l'accompagnement de volontaires à domicile et de lutter ainsi contre la fracture numérique de ce public.

Ce projet continuera au-delà de 2020 et sera particulièrement destiné aux personnes qui ne peuvent se déplacer à l'Atelier du Web, principal partenaire du projet.

Projet « Zoom Séniors »

Ce projet est développé sur le territoire de la commune de Saint-Gilles et du Pentagone de la Ville de Bruxelles en partenariat avec le CPAS de la Ville de Bruxelles et 40 associations partenaires.

Ce projet a reçu un financement de 90.000€ pour 4 ans de la part de la COCOM et a permis d'engager 1 ETP en Coordination de projet et un référent Senior.

Comme évoqué dans l'introduction et dans le cadre de la lutte contre le non recours, le référent senior va à la rencontre des personnes âgées isolées qui ne sont pas encore connues de nos services.

Actions déployées

- Mise en place d'un partenariat avec une association spécialisée dans les activités intergénérationnelles
- Renforcement de l'équipe d'animateurs pour accompagner les résidents dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique
- Mise en place d'une action de sensibilisation sur le thème de la santé buccodentaire
- Distribution de cartes finalisées aux usagers

La lutte contre le sans-abrisme

L'Antenne Mobile d'Action Sociale (AMAS) ou un travail de 1^{ère} ligne à très bas seuil d'accès

Les maraudeurs (nom donné aux deux travailleurs sociaux du projet AMAS) effectuent l'essentiel de leur travail en rue. Ils consacrent en moyenne 60 % de leur temps de travail à aller directement à la rencontre du public qui vit en rue sur le territoire de Saint-Gilles.

Ils assurent par leurs entretiens directs avec les usagers mais aussi par le biais des collaborations avec les autres acteurs du secteur une veille quant à l'évolution des zones occupées par des personnes en errance.

Le CPAS de Saint-Gilles participe humainement et financièrement à l'organisation de l'accueil des personnes sans-abri en période hivernale et pendant le confinement instauré suite à la crise sanitaire (opération de réquisition de l'hôtel de novembre 2020 à mars 2021).

C'est une façon modeste de travailler sur le principe du « Housing first ». Comment construire des projets moins coûteux mais plus durables ?

Le recrutement d'un travailleur de rue supplémentaire (subside Covid) dans l'équipe dite « maraude » permettra d'améliorer le suivi social des personnes en rue et de renforcer la coordination des acteurs du secteur. Le renforcement de l'équipe permettra de mener une réflexion aboutie et étayée sur le processus de suivi des personnes sans abri et ce dès le premier contact en rue jusqu'à la remobilisation pour une recherche de solution « logement ».

L'équipe « AMAS », et de Département social, auront également pour mission d'objectiver la procédure d'accompagnement actuelle par une analyse méthodologique et statistique et ce afin d'identifier les freins à la réinsertion et les raisons du décrochage des personnes sans abri. Cette analyse permettra également d'évaluer la politique d'octroi d'adresse de référence de notre CPAS et des moyens développés dans le cadre de l'accompagnement des personnes sans abri.

Convention avec les maisons d'accueil et les hôtels

Notre Centre maintient et développera, en 2021, les partenariats avec les maisons d'accueil et les hôtels par le biais de conventions ou de collaborations de fait.

Cela offre à nos services des solutions d'hébergement indispensables dans des situations d'urgence. Dans le cas des maisons d'accueil, ces collaborations se font aussi en aval du travail d'hébergement collectif avec l'équipe d'Habitat Accompagné et les logements de transit.

Partenariats avec les acteurs de terrain

Médecins du Monde, Bulle asbl, Rolling douches, Infirmiers de Rue, Douche-Flux, Croix Rouge sont des acteurs qui agissent immédiatement en rue et sont de bons relais entre les personnes en déshérence et les intervenants de première ligne du CPAS. Le renforcement de ces partenariats étroits permettra de consolider nos actions dans une logique de complémentarité et de lutte contre le non-recours.

Carte contacts

Le groupe « Avec ou sans abris » de la Coordination Sociale du CPAS de Saint-Gilles a développé une carte contacts qui reprend les coordonnées d'un ou plusieurs référents sociaux.

Elle permet aux acteurs sociaux et médicaux, en cas de besoin et d'incapacité de la personne en rue, de savoir qui contacter pour obtenir les informations indispensables pour assurer les suivis les plus urgents (essentiellement en matière de suivi médical).

Cet outil est maintenu et sera actualisé pour être distribué dans un périmètre plus élargi.

Propositions

- Renforcement de l'équipe AMAS d'1 Assistant.e social.e ETP
- Réflexion sur une politique durable de lutte contre le sans-abrisme et d'aide aux sans-abris
> Accompagnement pour sortir du sans-abrisme > recherche logement durable
- Renforcement de l'articulation avec les services sociaux généraux et Prévention jeunesse
- Renforcement de la collaboration avec « Housing first »

Les personnes étrangères sans-papiers

Dans le contexte actuel de crise, il arrive de plus en plus régulièrement que les personnes étrangères suivies par le CPAS rencontrent de lourdes difficultés (alimentaire, administratives, logement, emploi, etc.) qui les contraignent au sans-abrisme.

Quelques actions ciblées comme l'octroi d'aide aux enfants et d'autres aides financières à destination de ce public ont déjà été mises en place durant l'année 2020 (aides loyers/énergétiques) dans le cadre de la crise COVID-19 et seront renforcées dans les années à venir.

La brochure « Commune hospitalière »

Le groupe Migrations de la Coordination Sociale du CPAS de Saint-Gilles a finalisé et fait traduire en plusieurs langues la brochure spécialement dédiée au public migrant.

Celle-ci sera diffusée par le service Population de la commune, par nos services et par nos partenaires.

Séances d'information

Le « *Groupe Migrations* » continue l'organisation de séances d'informations thématiques à destination de ces publics afin de les tenir informés de leurs droits.

Les thèmes futurs qui y seront abordés sont : Logement ; Santé ; Scolarité ; Recherche de formation et d'emploi, etc.

Initiative Locale d'Accueil

Saint-Gilles s'est engagée en tant que commune hospitalière. À ce titre, le CPAS est partie prenante de toute action visant ses usagers et qui s'inscrit dans cette optique.

En guise de perspective et après la fermeture de l'Initiative Locale d'Accueil au Parvis en 2017, un projet de réouverture de l'ILA de 2 unités de logement (4 Ch. de Waterloo) est programmé en 2021.

Actions déployées

- **Renforcement des aides aux familles sans papiers** : AMU ; Frais scolaires, Activités culturelles et sportives, etc.
- **Réflexion sur la politique d'accueil et d'aide aux personnes sans papiers**

LE DEPARTEMENT PREVENTION ADULTE - DPA

L'Insertion socioprofessionnelle et l'autonomisation socioéconomique

L'objectif idéal du CPAS est de parvenir à une sortie définitive de situation de précarité par une émancipation à la fois sociale et culturelle de la personne. En ce sens, le CPAS trouve un autre de ses piliers dans l'insertion socio-professionnelle.

Les modalités de financement et de contrôles de l'accompagnement offert au public de la part des pouvoirs subsidiant ont beaucoup évolué, nous obligeant à implémenter de nouvelles procédures et à élaborer de nouveaux outils pour répondre aux exigences financières des cadres de conventionnement (Arrêté du Gouvernement de la Communauté française fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études, la 6e Réforme de l'Etat, où le Gouvernement régional a décidé d'aboutir à une version concertée de l'harmonisation de la politique d'emploi via l'« article 60§7 », etc.).

Ces nouvelles exigences évoluent vers davantage d'objectivation des moyens mobilisés pour accompagner le public (ce qui alourdit la charge administrative des travailleurs sociaux) ainsi que vers davantage de démonstration de la preuve de l'efficacité de nos interventions (ce qui accentue la pression liée à l'obligation d'atteindre les objectifs qui nous sont assignés).

Le secteur Emploi

Le Secteur Emploi comporte, pour le public orienté vers nos services, 2 axes d'intervention :

- **La remobilisation sociale*** : structuration de l'intervention par la mise en place d'ateliers collectifs visant la remobilisation et l'émancipation sociale du public-cible
- **L'insertion socioprofessionnelle** : structuration de l'intervention par la mise en place d'un accompagnement individualisé autour des étapes-clés du parcours ISP : détermination de projet professionnel, préformation, formation et/ou études, recherche active d'emploi et mise à l'emploi

**Ce service sera désormais rattaché au Département de l'action sociale.*

Axes d'intervention	Objectif général	Public-cible	Intervention selon l'objectif général
Remobilisation sociale*	Favoriser l'insertion sociale	Public très éloigné du marché de l'emploi et fragilisé par une longue période d'inactivité	Mise en place d'ateliers collectifs : remobilisation et émancipation sociale du public-cible
Insertion Socio-Professionnelle (ISP)	Favoriser à terme l'accès à un emploi durable et de qualité	Public prêt à s'insérer professionnellement à plus ou moins long terme	Accompagnement individualisé autour des étapes-clés du parcours ISP : détermination de projet de professionnel, préformation, formation et/ou d'études, recherche active d'emploi et mise à l'emploi

La structuration des services qui composent le Secteur Emploi est la suivante :

LA REMOBILISATION SOCIALE *	
Espace Ressources*	Axe son intervention principalement sur l'accompagnement collectif par la mise en place d'ateliers qui visent directement ou indirectement à renforcer l'estime de soi, le sentiment d'utilité et/ou d'efficacité, la reconnaissance et le lien social et la reprise de confiance en la capacité à porter un projet d'insertion au sens large (qui ne se traduit pas nécessairement par l'entrée dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle)

**Ce service sera désormais rattaché au Département de l'action sociale.*

L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE	
Sésame	

	Axe son intervention au niveau individuel principalement sur la remobilisation à l'emploi, la détermination d'un projet professionnel et la mise en étapes de ce projet
La Cellule Insertion	Axe son intervention au niveau individuel sur l'accompagnement du public inscrit en (pré)formation et aux études.
La Table d'Emploi	Axe son intervention au niveau individuel sur l'aide à la recherche d'emploi pour le public peu qualifié et s'occupe, à titre principal, du placement des personnes dans le cadre de contrat de travail en vertu de l'Art. 60§7 de la loi organique.
Passerelle	Assure le suivi socioprofessionnel des personnes mise à l'emploi dans le cadre de l'Art. 60§7 de la loi organique.
CARRE (Cellule d'Activation des Ressources et Recherche d'Emploi)	Mène des actions individuelles d'aide à la recherche d'emploi vers le « marché classique » et des actions collectives pour les personnes terminant leur contrat de travail en vertu de l'Art. 60§7.

Profil du public

Le profil du public reste pour la plupart infra-qualifié et de nationalité étrangère. Le manque d'expérience professionnelle en Belgique ainsi que la durée d'inoccupation pour une partie non négligeable du public constituent un réel frein à l'entrée en formation qualifiante ou à l'emploi.

Les défis restent donc de taille pour :

- Informer, prévenir, soutenir le public en le gardant au centre de notre pratique professionnelle malgré des évolutions institutionnelles qui augmentent la charge administrative dans le travail social
- Poursuivre le développement de nos actions en matière de remobilisation sociale face à un public fragilisé, mal informé et très éloigné du marché du travail
- Soutenir et accompagner l'apprentissage d'une des 2 langues d'intégration et l'acquisition de compétences via l'inscription en formation ou aux études
- Développer l'acquisition des outils de lutte contre la fracture numérique chez les usagers
- Offrir une expérience professionnelle à un public infraqualifié et peu expérimenté dans le cadre du dispositif d'emplois d'insertion (art.60, Gardiens de la Paix), l'accompagner par la formation tout au long de son contrat dans la perspective d'une stabilisation sur le marché du travail

Projets en lien avec le Plan Stratégique

- Renforcement de l'axe préventif avant la mise à l'emploi. La Table d'Emploi organisera d'autres modules collectifs relatifs à la sensibilisation aux codes comportementaux au travail
- Poursuite de projets de formation combinée à l'emploi sous contrat emploi d'insertion (art.60)
- Poursuite de l'organisation de séances « Drap's — Dernier Rappel avant poursuites ! » à l'attention de nos travailleurs sous contrat art.60 dans le but de compléter le travail d'accompagnement mis en place par Passerelle en matière de prévention au surendettement
- Travail de remaniement des procédures, conventions, outils de communication, de suivi et d'évaluation des partenariats dans le cadre du processus d'harmonisation du dispositif art.60.

- Mise en place et poursuite du renforcement de l'appui administratif transversal interne au Secteur et clarification des procédures liées au contrôle qualité
- Poursuite des supervisions externes des travailleurs en réponse à la difficulté pour les travailleurs sociaux de mobiliser un public rencontrant de nombreuses difficultés.

Actions déployées

- Création d'un pôle emploi avec installation des services ISP à Schindler
- Implémentation de l'Harmonisation du dispositif Art60 en RBC : l'art. 60§7 devient le contrat d'insertion.
- Evaluation et transparence des partenaires et des contreparties pour les asbl qui accueillent les art.60
- Déploiement du nouveau cadre de conventionnement au sein du CPAS et avec les partenaires en y intégrant > développement de projets de **formation combinée à l'emploi** d'insertion (ex « contrat art.60 ») avec les moyens supplémentaires dégagés suite à l'entrée en vigueur du nouvel arrêté
- **Le remaniement des procédures et outils du dispositif art.60** en lien avec l'engagement, le suivi et l'évaluation des travailleurs d'une part et la mise en place ainsi que la gestion des partenariats des utilisateurs pour répondre aux obligations et s'adapter aux nouvelles exigences fixées dans le nouvel arrêté relatif à l'emploi d'insertion visé à l'art.60§7 (ex « contrat art.60 »)> Poursuite de **supervisions externes des travailleurs** en vue de faciliter l'accompagnement réalisé par les travailleurs sociaux face à un public rencontrant de nombreuses difficultés
- La participation et l'implication active de l'Espace Ressources **au développement du projet Point d'Appui** dans sa version définitive qui a pris place dans le bâtiment « Pigeonnier » aux côtés de l'Épicerie Sociale, le Service Culture et Coordination Sociale du CPAS. Au-delà du déménagement, la proximité avec ces services partenaires amènera une nouvelle dynamique qui nous permettra de renforcer l'accueil et l'accompagnement du public
- Collaborations avec la **MADO Sud** et leur projet de salle d'étude en réponse aux difficultés rencontrées par étudiants qui ne peuvent pas étudier dans de bonnes conditions à leur domicile
- Le renforcement de l'appui administratif transversal interne au Secteur de manière à décharger les travailleurs sociaux d'une partie des tâches administratives actuelles et à venir
- La mise en place d'une nouvelle collaboration avec CFS Asbl en vue de répondre aux situations d'échecs scolaires du public étudiant de l'enseignement supérieur visant à améliorer leurs méthodes d'étude
 - Elaboration de supports de présentation des services offerts par le Secteur Emploi (développement des outils de communication à destination du public).
- Mise en place de formations visant l'acquisition d'outils et l'harmonisation des méthodologies d'accompagnement du public dans son parcours d'insertion socio-professionnelle.
- Formation destinée aux Gardiens de la Paix en contrat d'insertion

Le logement

La situation du logement à Bruxelles en général et sur Saint-Gilles en particulier reste complexe pour ses habitants : insuffisance de logements sociaux ou de type social, mauvais état des logements, loyers très élevés, etc.

On constate en effet que la moyenne des loyers pratiqués sur Saint-Gilles est en nette hausse. Il devient pratiquement impossible de se loger à moins de 600 euros par mois sur la commune et ce quel que soit le type de logement recherché. La paupérisation croissante de certains habitants « relégués » par la pression sur la demande de logements renforcée par une évidente gentrification, rend encore plus difficile l'accès à un logement de qualité.

Enjeux saint-gillois

Le contexte saint-gillois en matière de logement reste difficile pour notre public et ne va pas en s'améliorant. Les prix sur Saint-Gilles augmentent considérablement sans que le pouvoir d'achat de nos usagers augmente proportionnellement.

Type de logement (2018)	Loyer moyen	Loyer médian
Chambre	433,46 €	460 €
Studio	499,99 €	500 €
Appartement 1 ch.	526,30 €	523,23€
Appartement 2 ch.	664,01 €	650 €
Appartement 3 ch.	719,99 €	750 €
Appartement +3 ch.	1375 €	1290,50 €

Le service logement du CPAS

Le CPAS de Saint-Gilles dispose d'une combinaison de dispositifs remarquables pour le déploiement d'une politique sociale solide et efficace en matière de logement.

Les aides sociales logement disponibles sont nombreuses et couvrent bon nombre de besoins financiers tels que le paiement du premier loyer, un retard de paiement, la garantie locative, les factures de consommation énergétique, les frais de mobilier à l'occasion d'une installation après une sortie de rue, etc.

Afin de consolider son « **Pôle logement** », le Comité de direction a décidé de rattacher le service « **Habitat accompagné** » au service logement du Département de l'Action sociale.

Le Service « Habitat accompagné » (HA)

Le service Habitat accompagné (HA), agréé par la COCOM et dorénavant rattaché au DAS, vise essentiellement le maintien dans le logement, l'accompagnement social lié au logement de transit et l'aide aux personnes en situation d'expulsion.

L'équipe d'habitat accompagné travaille sur le maintien dans le logement des personnes en leur offrant un suivi social intensif. Ce suivi peut porter sur l'ensemble des aspects de la vie quotidienne mais se concentre principalement sur deux aspects :

- une guidance budgétaire qui permettra à la personne d'éviter ou de diminuer les situations d'endettement à l'origine de bon nombre de procédures d'expulsion.

- l'accompagnement psychosocial et administratif sur les questions en rapport avec le logement.

Logements de transit

Le CPAS a, dans le cadre d'un partenariat avec l'AIS de Saint-Gilles, la possibilité d'accueillir des personnes dans 15 logements de transit. L'équipe d'Habitat Accompagné est en charge du suivi des familles accueillies.

En fonction du public, de leurs besoins, de leur parcours et sur une durée maximum de 18 mois, les personnes accueillies dans ces logements vont pouvoir se "poser" et prendre le temps de préparer leur accès à un logement autonome dans les meilleures conditions.

Accompagnement et suivi des expulsions

L'équipe d'HA a, en outre, depuis plusieurs années mis en place un travail en lien avec les expulsions.

Les travailleurs sociaux prennent systématiquement contact avec toutes les personnes faisant l'objet d'une décision d'expulsion sur le territoire de la commune. Pour chaque situation, ils proposent une rencontre et un accompagnement. Ils sont également présents sur place lors des expulsions. Ce travail permet d'éviter les expulsions en passant par une négociation avec les propriétaires et, le cas échéant, une aide financière permettant d'apurer les dettes de loyer.

Le **Secteur logement** remplit également une série de missions en synergie avec le CAFA Asbl dans une logique d'action préventive.

Ce service a pour mission de favoriser l'accès à un logement de qualité, de lutter contre les logements insalubres et les logements vides et contribuer à la réflexion et à la mise en œuvre d'une politique bruxelloise en matière de logement et d'habitat. Ses objectifs sont :

- Informer des droits et des obligations des locataires et propriétaires
- Restaurer un climat de confiance entre le locataire et le propriétaire
- Accompagner le public dans ses démarches administratives
- Aider à la recherche de logement
- Réaliser des visites à domicile et des interventions auprès du bailleur
- Récolter la liste des logements problématiques pour faire un travail de prévention

Lutte contre les marchands de sommeil

Les différents services du Secteur Logement travaillent de concert et avec les services communaux/régionaux pour promouvoir un logement de qualité pour tous nos usagers. La mise en œuvre d'actions plurielles communes et réfléchies permet une approche efficace de la situation notamment sur les logements insalubres.

A partir de 2021, comme spécifié dans les priorités thématiques, une attention particulière sera apportée à la lutte contre les marchands de sommeil. Un cadastre des logements inoccupés et

insalubres sera réalisé pour fin 2021 et tous les ressorts juridiques et administratifs seront activés afin d'optimiser cet axe.

La collaboration de confiance avec la Juge de Paix de Saint-Gilles

La « bonne entente » avec la Juge de Paix ont renforcé sa connaissance de nos services. Cette proximité lui offre la possibilité de pouvoir nous renvoyer des personnes à bon escient et de compter sur les rapports techniques du CAFA après visite de logements insalubres par les assistants sociaux et les conseillers en rénovation.

Formation des assistants sociaux du service général du DAS

Le service logement continuera à organiser des séances d'information sur la nouvelle ordonnance du bail à l'attention des assistants sociaux du service général. Cette expérience intéressante sera reconduite lors des nouveaux recrutements ou à la demande spécifique du service social.

Visites avec le SIIG

Lors de ses visites à domicile et en cas de doute sur un danger potentiel en matière de gaz et de CO, le service logement peut compter sur l'appui technique de la cellule « sécurité des installations intérieures gaz » de Sibelga. Cette collaboration efficace permet d'aider de nombreux ménages.

Prêt de chauffages et taques électriques

Ce matériel est mis à disposition des locataires victimes d'une coupure de gaz par SIBELGA suite à la non-conformité de l'installation constatée lors d'une visite du CAFA (service logement ou Eco and Co). Prise en charge par le service social général des **primes assurances incendies** et de l'entretien des chaudières.

Engagement à la charte contre les loyers abusifs

- Le CPAS soutient les Équipes Populaires dans leur action contre les loyers abusifs
- Le CPAS participe au groupe de travail du RBDH en collaboration avec plusieurs associations pour tester la grille des loyers entrée en vigueur

Projets à pérenniser

- Reprise en main de la « Plateforme Logement » des 19 CPAS, consolidation de sa légitimité et demande d'appui auprès de la Fédération des CPAS
- Collaboration étroite avec le Service Rénovation et Energie et avec Homegrade.brussels lors de la visite de logements insalubres et les retours vers les propriétaires
- Collaboration avec le SIIG sur les fermetures des arrivées de gaz en cas de danger avéré
- Prêt de matériel suite à une coupure par le SIIG en collaboration avec Eco and Co
- Ateliers collectifs d'informations sur les différents aspects liés à la thématique du Logement
- Participation aux groupes de réflexion communaux et régionaux
- Rencontres des partenaires afin de rester informés de leurs missions et compétences
- Assurer une formation continue des agents en matière de logement

Actions déployées

- Renforcement de l'articulation Service Logement, Eco &Co et Service Réno pour les questions d'habitabilité et de sécurité
- Collaboration accrue avec les différents acteurs du logement pour une recherche active
- Porter un focus sur la prévention des expulsions
- Renforcement de la collaboration avec l'AIS pour une mise à disposition de logements au bénéfice d'usagers en rupture de logements (arrêté d'inhabitabilité)
- Organiser de rencontres avec des propriétaires sur Saint-Gilles afin de les conscientiser et les rassurer sur la situation de notre public, les informer des aides apportées par le CPAS aux locataires
- Proposer des formations Logement aux habitants d'AIS et des logements de transit
- Renforcer l'accompagnement individuel de personnes cherchant un logement par la Table du Logement en collaboration avec le Service Logement.
- Collaboration avec l'Asbl « Loyers négociés » : Former les AS du Service Social du CPAS à la visite d'un logement
- Conscientisation des services de police à l'importance du dépôt de plainte et d'accompagnement dans le cas des expulsions illégales
- Renforcement de la lutte contre les marchands de sommeil

La médiation de dettes

À Saint-Gilles, la mission de médiation de dettes est partagée entre le CAFA asbl, le Service Social et le Département Prévention Adultes du CPAS.

La finalité du service médiation de dettes consiste à prévenir le surendettement de l'utilisateur ou de lui apporter une solution durable dans le respect de la dignité humaine.

Cette finalité se décline en deux axes d'interventions complémentaires :

- Le Service de Médiation de Dettes amiable
- Les actions de prévention (DRAP's, publication de fiches thématiques...) avec une diffusion externe (plateformes web et réseaux sociaux) pour les usagers Cpas et les citoyens en risque de précarité

Le Service de Médiation de dettes a pour objectifs :

- Le soutien social et administratif en matière de surendettement
- L'aide à la réalisation d'un budget et le soutien en matière de gestion du budget
- La vérification de la validité des créances
- La négociation des plans d'apurement et/ou l'envoi des courriers d'insolvabilité

- L'évaluation de la pertinence d'introduire un « Règlement Collectif de Dettes » ou une « Surséance indéfinie au recouvrement des impôts »
- Le suivi adapté à long terme selon la situation

Il s'adresse à tout habitant saint-gillois qui rencontre des difficultés financières ne lui permettant plus de faire face à ses obligations de manière durable.

La question des dettes liées aux opérateurs Internet et GSM pourrait être traitée comme pour l'assurance incendie par la proposition d'un contrat unique pour les usagers après une étude de marché.

Enjeux saint-gillois

Nos services constatent que les personnes les plus touchées par la problématique du surendettement sont âgées de 35 à 44 ans, isolées et vivent avec un revenu de remplacement :

- Augmentation continue du public RIS – ERIS depuis l'ouverture de la Cellule de Médiation de dettes pour le public RIS – ERIS
- 14 % de notre public dispose d'un salaire, en baisse

La diversité du public suivi démontre que les causes du surendettement sont multiples et que personne n'est à l'abri.

Dernier Rappel Avant Poursuites (DRAP's)

L'objectif général de cette action collective préventive consiste à « simuler le surendettement pour mieux le prévenir ».

Les objectifs consistent à :

- Prévenir et sensibiliser à la problématique du surendettement, du logement, de l'accès à l'énergie et aux soins de santé, sur les causes de l'endettement.
- Susciter la réflexion autour de la consommation et de la gestion de l'argent.
- Sensibiliser à la consommation responsable.
- Offrir un outil didactique et interactif différent.

Sensibilisation des publics

- Comme pour le logement, les « Conseils du mois » du service médiation de dettes ont été intégrés dans la communication globale de l'institution. Un plan de communication à destination des usagers sera établi et présenté au CAS avant fin 2021.
- Création d'un outil sur les dettes de téléphonie : nous avons constaté dans nos dossiers une forte augmentation de ce type d'impayés. Nous souhaitons donc réaliser un outil pour interpeller nos bénéficiaires sur les dangers des publicités concernant l'achat d'un téléphone portable lié à un abonnement.

Synergie avec d'autres services et dispositifs

- Collaboration renforcée entre le Département Prévention Adulte, le Service Social et le CAFA asbl pour la continuité d'un service spécifique pour les usagers RIS et ERIS.
- Participation aux réunions du Centre d'Appui (GREPA) et de la Coordination Sociale

Actions déployées

- Création d'une séance d'information collective ou d'une vidéo à destination du public RIS
- Amélioration et clarification de la méthodologie appliquée au sein de la Cellule RIS > Améliorer et/ou clarifier la méthodologie appliquée au sein de la cellule : créer une note méthodologique sur notre fonctionnement interne, revoir le canevas des analyses de factures gaz/électricité, évaluer les canevas remis aux assistants sociaux du Service Social Général ainsi qu'au Secteur Emploi
- Création d'une note méthodologique globale : Créer une note méthodologique sur le fonctionnement interne du service Médiation de dettes pour, d'une part, faciliter la formation des nouveaux engagés, des stagiaires et pour, d'autre part, être une référence pour les travailleurs actuels du service
- Participation au Groupe de Travail du Centre d'Appui : participation à l'ensemble des groupes thématiques afin d'améliorer les propres pratiques de notre Service.
- Création d'une brochure « Trucs et astuces » pour économiser, afin de continuer à mettre à disposition du public les informations concrètes
- Programmation de « rencontres partenaires » afin de maintenir une bonne connaissance du réseau Saint-Gillois

L'énergie

Enjeux Saint-Gillois

La particularité du Service Energie consiste à apporter une réponse à un problème précis, tout en ayant une vision globale de la situation énergétique du ménage. C'est pourquoi les interventions envisagées portent à la fois sur la solution à trouver vis-à-vis de l'impayé mais également sur l'analyse de la consommation et du contrat souscrit.

Les personnes les plus touchées par la problématique de l'énergie suivies par nos services sont âgées de 35 à 54 ans. Elles sont isolées et vivent avec un revenu de remplacement.

Le Service Énergie qui porte une attention particulière à la lutte contre la précarité énergétique, délivre des informations sur les conditions du marché libéralisé.

Le service est également compétent pour analyser la facture énergétique (consommation, contrat choisi, application du « *tarif social* »), négocier des plans de paiement avec le fournisseur d'énergie, établir sous certaines conditions le statut de « *client protégé* », demander l'augmentation de la puissance électrique en cas de placement d'un limiteur, permettre l'accès au *Fonds Énergie* du CPAS et établir un relais vers « Eco&Co » (dispositif préventif via des ateliers et la « *Conseillère énergie* »).

Analyse de la consommation systématisée

En lien avec la lutte contre le non-recours et les difficultés à définir les aides disponibles dans les services de deuxième ligne, le service proposera désormais une analyse systématique de la consommation pour l'ensemble des « suivis énergie » et des demandes d'aide adressées au CPAS.

Actions déployées

- Carnet énergie

Lors des suivis énergétiques, des fiches de relevés d'index des compteurs d'électricité, de gaz et d'eau sont utilisées et fournies aux bénéficiaires de notre suivi. Ils peuvent ainsi encoder les relevés d'index et nous remettre ces fiches pour une analyse énergétique. Celles-ci nous permettent de détecter une fuite d'eau, un dysfonctionnement ou un pontage de compteur.

- Farde Energie pour les travailleurs sociaux

Réalisée dans un but de promouvoir les ateliers Eco&Co et de s'assurer de la bonne réorientation vers nos services. Celle-ci regroupe un ensemble d'informations sur notre Service (brochure d'ateliers, flyers explicatifs et autres) qu'utilisent les AS lors de rendez-vous individuels.

- Signature d'une convention avec les Compagnons dépanneurs

Le but de la signature de cette convention sera de garantir la réparation et/ou le placement du matériel nécessaire pour éviter toute surconsommation d'eau liée à une fuite.

Un travail sera également effectué pour mettre à jour les documents types utilisés par le Service Energie.

- Revoir le canevas des analyses de factures

Création d'un canevas pour les analyses de factures gaz et électricité afin que les informations qui sont communiquées restent identiques.

Le service Eco & Co

Le Service Eco&Co, composé de deux « Conseillères énergie », a pour mission d'organiser des ateliers collectifs de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie.

Les conseillères réalisent une évaluation énergétique des habitations et définissent des points d'amélioration (audit énergétique). Elles offrent un accompagnement après la réalisation de l'audit dans la mise en œuvre des actions à mener (Guidance sociale énergétique).

Elles mettent en œuvre des interventions techniques permettant de diminuer les factures et d'améliorer le confort dans le logement (avec le soutien des « Eco-ouvriers »).

Elles accompagnent les demandeurs dans l'analyse de leur contrat et dans la comparaison des offres proposées par les fournisseurs (rendez-vous « changement de fournisseur »).

Eco&co propose des ateliers collectifs en lien avec des enjeux actuels : énergie, logement, alimentation, prévention du surendettement, santé, environnement, etc.

Les objectifs de ces ateliers sont multiples :

- Transmettre un savoir qui peut être mis en pratique directement dans le quotidien
- Partir du vécu et des connaissances des participants
- Mettre en valeur les ressources déjà disponibles et encourager l'échange de savoirs
- Créer des animations qui répondent au mieux aux préoccupations de notre public, et qui permettent de prévenir l'émergence de certaines problématiques

- Mobiliser les participants au travers d'animations dynamiques et participatives
- Créer du lien
- Travailler en partenariat avec le réseau public et associatif saint-gillois

Synergie avec d'autres services et dispositifs

- Participation au projet d'épicerie sociale et création de nouveaux outils en lien avec l'alimentation et la santé ;
- Implication de l'agent de prévention aux réunions du « Groupe Santé » de la Coordination Sociale.

Actions déployées

- Accroître le nombre de bénéficiaires ayant accès aux audits énergétiques
- Création d'un « dossier énergie » de suivi pour les usagers : inscriptions régulières des consommations
- Renforcer la participation du public saint-gillois aux ateliers collectifs : mise en place d'un certain nombre de dispositions ayant pour but de revitaliser la promotion des ateliers Eco&co

L'ADMINISTRATION ET LE PLAN FINANCIER

Le département des ressources humaines

Mission du département

La mission du département des ressources humaines rejoint la mission de l'ensemble du CPAS, à savoir

« Le CPAS fait en sorte d'être une administration proactive qui développe les compétences de ses équipes, la « capacitation » de ses travailleurs en leur offrant un cadre de travail clair, attractif, dans un climat de bienveillance avec des perspectives d'évolution. »

« Elle met l'individu au centre de son action et tend vers l'efficacité, dans le respect de son environnement afin d'inspirer confiance. Au service de sa population, elle développe une perception inclusive et positive. »

A. La restructuration du service

Afin d'améliorer le fonctionnement du service et de réaliser sa mission, une restructuration du service est indispensable. Cette restructuration sera préparée avec le support d'un expert externe, pour se réaliser en 2021.

Le but est d'une part de passer d'un modèle spécialiste à un modèle plus généraliste et d'autre part d'orienter d'avantage le service ressources humaines vers la proactivité des nécessités des travailleurs et être orienté client-travailleur. Deux pôles seront créés : un service administration et un service gestion des talents.

Le service administration regrouperait les cellules GAP, HRM et Payroll en l'état actuel. Des gestionnaires de dossiers guideront l'employé à partir de l'entrée en service jusqu'à sa sortie. Ils figureraient comme personnes de contact.

Le travail des gestionnaires de dossiers, très varié, demande l'acquisition de nouvelles compétences et connaissances. Les gestionnaires de dossiers sont également une réponse à la nécessité d'organiser des back-ups pour les membres du GRH (partage des connaissances).

La cellule payroll sera responsable pour tout ce qui concerne le paie et l'acquisition des financements (les subsides).

Avec la mise en place d'un service gestion des talents, le département souhaite développer le « soft-RH » au sein de l'institution : d'un côté donner un support aux sélections et à l'évaluation des membres du personnel et de l'autre côté la mise en place d'un pôle formation et développement du personnel.

L'instauration d'un service gestion des talents sera l'occasion de terminer et de mettre en place en 2021 deux projets lancés depuis 2019 : le projet de lutte contre l'absentéisme et la finalisation du projet Colombus. La mise en place du projet de l'absentéisme a été retardée parce que la formation des encadrants a été annulé à cause du coronavirus. La formation des encadrants est nécessaire avant

que le plan puisse prendre effet. Par ailleurs, ce service supervisera, en parallèle avec la réforme des plans d'insertions pour les usagers du CPAS, le développement du personnel. En concordance avec la Charte Sociale, ce service établira un plan d'acquisition de compétences individuelles.

En 2021, la politique d'évaluation sera mise en conformité avec les exigences de la Charte sociale. En plus, la mise en place de ce service diminuera le délai de vacance des postes lors d'un recrutement planifié.

Cette restructuration est également accompagnée d'une redéfinition des procédures internes.

Elle donne l'opportunité de clarifier et de redéfinir le rôle du GRH au sein de l'institution et sa relation avec les autres services. Un plan d'action afin d'améliorer l'échange des informations sera établi.

En 2021, l'accent sera mis sur la coopération avec le service ISP. Un plan d'action avec des objectifs opérationnels sera également élaboré.

Dans le cadre de la nouvelle organisation du service, une attention sera portée à la mise en avant des dispositions déjà en place pour promouvoir les modes de déplacement durable de notre personnel. Le développement et la communication de ces politiques reviendront au nouveau service de gestion des talents.

Il est évident qu'une restructuration d'un service nécessite une amélioration des aménagements des bureaux. Un échange participatif sur l'équipement et la configuration des bureaux sera organisé afin de préparer le déménagement. La création d'un bureau d'accueil pour signer les contrats et pour des entretiens individuels sera examiné et mis en place. Les gestionnaires de dossiers organiseront également des permanences à la Résidence Les Tilleuls.

B. Les projets

L'année 2020 a été dominée par la crise du coronavirus sur le lieu de travail. La protection de la santé de tous a nécessité une restructuration et une adaptation de notre façon de travailler.

La crise sanitaire a obligé le CPAS à introduire le télétravail. Il s'agit d'un télétravail de crise, qui a ouvert la discussion vers le télétravail occasionnel. Ce télétravail occasionnel sera discuté lors de l'année 2021. Par ailleurs, les absences de services en combinaison avec le télétravail demandent une autre façon d'encadrer le personnel. Le contact entre les collègues a été réduit au minimum. Une attention particulière devra être accordée à la collégialité et à la cohésion entre les employés ainsi qu'à l'organisation d'un teambuilding en cours de l'année 2021 si les conditions sanitaires sont favorables.

Au niveau des réglementations et législations d'application au CPAS, un rattrapage s'avère nécessaire. Les arrêtés-chartes du 4 mai 2017 doivent être intégrés dans l'institution (dispositions générales en matière de : (1) formation ; (2) recrutement, promotion et mobilité interne ; (3) statut pécuniaire et échelles de traitement ; (4) évaluation du personnel et (5) niveaux, rangs et grades). En janvier 2021, une nouvelle version du règlement de travail entrera en vigueur. Un plan de communication destiné à bien informer les travailleurs est prévu au début de l'année 2021. Le statut administratif et pécuniaire doit être actualisé ainsi que les formulaires d'évaluations.

En général, le département GRH souhaite reprendre sa place et son rôle au sein de l'institution : le département établira un plan de diversité et continuera à mettre en place un plan de déplacement.

Fin 2020, le cadre du personnel a été modifié pour faire en sorte d'harmoniser certains postes et afin de valoriser d'autres.

Le service GRH s'inscrira dans une communication interne et externe plus dynamique. Le GRH entrera en dialogue avec la cellule communication quant aux informations et communications à destination de tous les membres du personnel.

Une newsletter mensuelle sera lancée en collaboration entre ces deux services. De nouveaux supports de communications comme des vidéos et des sessions par visioconférence seront développées et évaluées. Le GRH se focalisera également sur une communication vers tous les encadrants.

En ce qui concerne le bien-être au travail, le GRH s'inscrira dans une amélioration permanente et veillera à poursuivre et à refaire les formations vers la ligne hiérarchique en tant qu'acteur-clé dans la politique de bien-être du travailleur. Le CPAS veillera à ce que tous les travailleurs reçoivent l'information sur leurs droits et dispositifs existants.

Les sanctions disciplinaires sont malheureusement nécessaires. Le GRH mettra en place des procédures afin de déterminer le rôle des responsables de service, du Secrétaire général, des organes décisionnels et du département GRH. Il s'agit de procédures adaptées qui tiennent compte des spécificités du membre du personnel (des travailleurs art. 60 interne / externe, des contractuels et des statutaires).

Un autre projet qui n'est pas à négliger à l'heure actuelle est la digitalisation : le pointage, l'archivage, les dossiers du personnels, la gestion des courriers, etc. Le GRH jouera résolument la carte du numérique. Un plan d'action en moyen et en longue terme sera établi.

Le GHR fera le point - sur la connaissance du néerlandais au sein de son personnel. Les membres du personnel qui ne maîtrisent pas l'autre langue nationale et qui n'ont pas obtenu de certificat de langue du Selor sont censés participer activement à l'acquisition de l'autre langue. En effet, lors de la signature de leur contrat de travail, ils s'engagent à obtenir leur certificat dans un délai de deux ans.

Le département des ressources humaines élaborera un plan afin de rappeler aux employés cette obligation tout en les encourageant à prendre des cours de langue. En outre, des efforts seront faits pour recruter davantage des personnes néerlandophones ou bilingues surtout sur quelques postes clés tel que le service de communication, les travailleurs sociaux et le point d'appui.

Enfin, le GRH portera une attention particulière à sa relation avec la Résidence Les Tilleuls. Le GRH interviendra davantage dans la mise en place du plan de formation, le recrutement, l'information des travailleurs et l'implémentation des règles. Le GRH supportera la direction de la Résidence Les Tilleuls.

Budget 2021

1. Dotation communale

La dotation telle qu'elle figure dans ce budget se monte à 19.092.354€ ce qui représente une augmentation de 1.024.465€ par rapport au budget initial 2020 soit une augmentation de 5,67%.

Cette dotation est supérieure de 723.912,83€ à la dotation initialement prévue au plan pluri annuel 2019-2021. Nous avons tenu compte des dernières prévisions du bureau du plan en matière d'indexation, prévisions qui s'attendent à un dépassement de l'indice santé en janvier 2022 et donc pas d'indexation des allocations sociales ni des salaires en 2021.

Evolution de la dotation par rapport au compte 2019

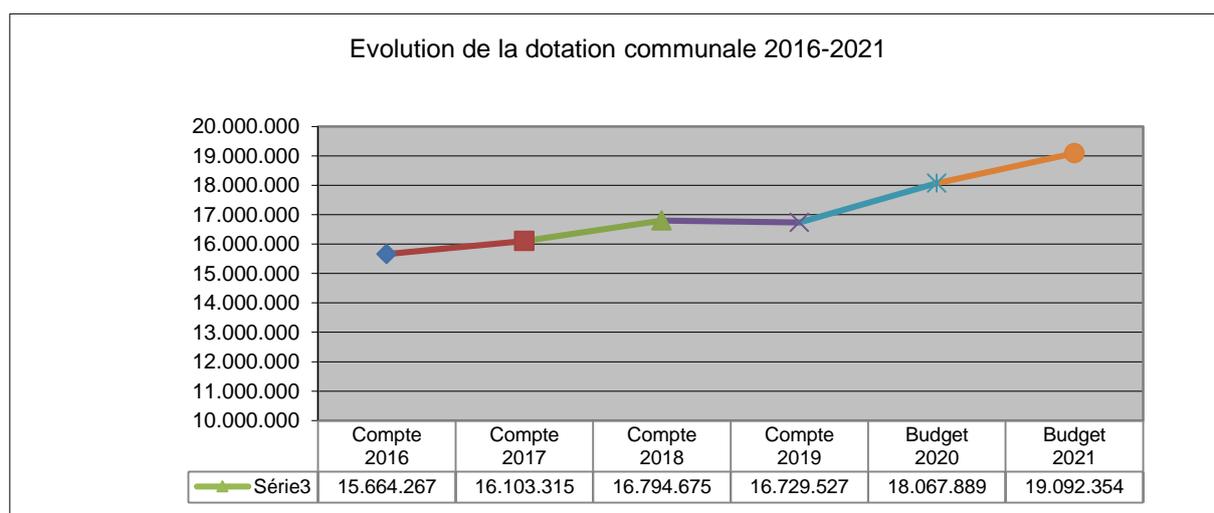
La dotation au compte 2019 s'élevait à 16.729.526,91€. Cette dotation était le fruit d'une part de l'exercice propre et d'autre part du résultat reporté de l'exercice 2018. Tenant compte de ce résultat reporté et du boni engendré en 2019, on peut dire que pour être en équilibre la dotation communale pour 2019 aurait dû être de 16.729.526,91€- 241.925,96€ (boni du compte 2019) + 1.095.780,66€ (résultat reporté du compte 2018) =17.583.381,61€

La dotation au budget 2021 augmente de 2.362.827,09€ par rapport à la dotation 2019 (soit 14,12%)

Par rapport au chiffre dotation corrigée (tenant compte du résultat reporté du compte 2018 et du boni du compte 2019) l'augmentation est de 1.508.972,84€ soit 8,58%.

Evolution dotation communale 2016-2021

Compte 2016	Compte 2017	Compte 2018	Compte 2019	Budget 2020	Budget 2021
€ 15.047.717,47	€ 15.503.615,00	€ 16.297.228,00	€ 16.324.640,15	€ 17.686.839,00	€ 18.790.662,00
€ 616.549,53	€ 599.700,00	€ 497.447,00	€ 404.886,76	€ 381.050,00	€ 301.692,00
€ 15.664.267,00	€ 16.103.315,00	€ 16.794.675,00	€ 16.729.526,91	€ 18.067.889,00	€ 19.092.354,00



2. Principaux facteurs expliquant cette augmentation de dotation entre 2019 et 2021 sont :

A) Charges de personnel 25.875.586€ (augmentation en frais de personnel +3.634.613€)

mouvements avec impact	augmentations	diminutions
indexation au 04/2020	€ 258.000,00	
augmentations barémiques	€ 450.100,00	
Chèques repas (6€)	€ 441.615,00	
assurance hospitalisation	€ 112.088,00	
prime encouragement iriscare(subside reçu 148434€) impact dotation 32060	€ 180.494,00	
pensions à charges		€ 146.565,00
ART 60		€ 185.483,00
Abonnement train	€ 11.850,00	
Transformations 17 postes art 60 en 8 postes activa (approuvé au budget 2020)	€ 50.000,00	
Passage d2 à c2 des aides soignantes	€ 46.500,00	
Réalisation modification cadre	€ 53.000,00	
nouveau poste aide familiales (collectif violette) (cfr 2020)	€ 35.000,00	
réorganisation complète du service RH+ DRH année complète	€ 312.000,00	
TOTAL DES MOUVEMENTS DE PERSONNEL AVEC IMPACT	€ 1.950.647,00	€ 332.048,00
mouvements sans impact	augmentations	diminutions
engagements liés au covid (subside cocom tranche B)	€ 983.760,00	
engagements liés au covid (subside cocom tranche A)	€ 150.000,00	
Abonnements STIB	€ 68.943,00	
Remboursements des déplacements domicile lieu de travail (vélo, à pieds)	€ 23.070,00	
personnel AIS	€ 98.000,00	
personnel Maison de l'adolescence	€ 208.990,00	
personnel Maraude	€ 40.000,00	
TOTAL DES MOUVEMENTS DE PERSONNEL SANS IMPACT	€ 1.572.763,00	€ -
TOTAL GENERAL	3.523.410,00 €	332.048,00 €

Tableau comparatif charges de personnel

Services	Compte 2016	Compte 2017	Compte 2018	Compte 2019	Budget 2020	Compte 2020	Budget 2021
recettes et dépenses générales 0020	€ 22.457,28	€ 23.275,13	€ 106.055,09	€ 59.565,51	€ 100.000,00	€ 16.624,49	€ 50.000,00
Administration générale 1230	€ 3.603.930,74	€ 3.558.533,39	€ 3.668.217,14	€ 3.747.983,44	€ 4.178.046,00	€ 4.082.472,20	€ 4.351.647,00
Patrimoine privé 1290	€ 131.497,32	€ 146.585,52	€ 167.315,39	€ 207.272,44	€ 198.513,00	€ 245.114,79	€ 305.132,00
Pensions à charge du cpas 1310	€ 1.824.929,93	€ 1.923.690,65	€ 1.892.524,39	€ 1.989.764,15	€ 2.039.800,00	€ 1.952.731,74	€ 1.946.080,00
Pensions à charge du cpas hôpital en liquidation 1320	€ 561.208,77	€ 536.371,58	€ 454.272,55	€ 413.181,51	€ 389.500,00	€ 331.533,90	€ 310.300,00
Service technique 1370	€ 685.868,48	€ 701.911,72	€ 764.054,40	€ 766.418,23	€ 823.017,00	€ 816.891,92	€ 915.392,00
Service social et Prévention adulte 8320	€ 4.032.370,67	€ 4.107.087,73	€ 4.418.423,18	€ 4.785.881,53	€ 5.188.757,00	€ 5.110.427,45	€ 5.897.714,00
Aide sociale majoration 10% -réforme PLS 83208		€ 117.910,16	€ 164.366,57	€ 121.736,01	€ 106.425,00	€ 103.331,10	€ 109.331,00
Restaurant communautaire 8323	€ 212.771,68	€ 188.224,15	€ 217.375,37	€ 197.894,13	€ 240.430,00	€ 224.496,99	€ 250.856,00
RLT 8341	€ 5.008.572,53	€ 5.094.457,82	€ 5.260.188,18	€ 5.250.310,46	€ 5.776.075,00	€ 5.871.621,45	€ 6.477.262,00
Service jeunesse 8352	€ 295.969,04	€ 283.758,85	€ 321.434,27	€ 348.604,62	€ 369.113,00	€ 354.450,00	€ 488.440,00
ILA (initiative locale d'accueil) 8360	€ 66.361,04	€ 43.742,94	€ -	€ 6.180,20	€ 9.611,00	€ 22.432,00	€ -
Aides familiales 8441	€ 472.946,12	€ 475.152,06	€ 486.380,41	€ 537.278,01	€ 583.233,00	€ 594.499,26	€ 623.950,00
Aides ménagères 8448	€ 70.436,30	€ 97.359,04	€ 106.573,95	€ 113.746,21	€ 145.912,00	€ 150.787,28	€ 178.923,00
Secteur emploi 84492	€ 1.363.902,96	€ 1.474.837,51	€ 1.526.254,48	€ 1.716.273,56	€ 1.876.810,00	€ 1.795.253,48	€ 2.177.160,00
Art 60 844921	€ 2.358.594,43	€ 2.142.838,75	€ 2.119.335,38	€ 1.978.882,04	€ 2.017.930,00	€ 1.723.455,18	€ 1.793.399,00
(ptp et activa plus en 2016) 844924	€ 586,68	€ -					
Total général	€ 20.712.403,97	€ 20.915.737,00	€ 21.672.770,75	€ 22.240.972,05	€ 24.043.172,00	€ 23.396.123,23	€ 25.875.586,00

B) Dépenses de fonctionnement 3.955.360€ (+528.040€)

La circulaire budgétaire autorise une croissance 2.3% par rapport au compte 2019. Ce qui revient à une augmentation de 78.828€. Avec un taux de croissance de 15.41% au budget 2021 les frais de fonctionnement dépassent de 449.213€ cet objectif.

	Compte 2018	compte 2019	compte 2020	budget 2021
Administration générale	€ 1.143.540,68	€ 1.229.804,29	€ 1.120.486,99	€ 1.266.050,00
Patrimoine privé	€ 3.460,93	€ 15.941,35	€ 7.155,96	€ 36.930,00
Service généraux	€ 13.467,58	€ 13.807,87	€ -	€ 14.400,00
Hôpital en liquidation	€ 3.412,29	€ 2.792,17	€ -	€ 2.200,00
Service technique	€ 23.421,83	€ 23.864,06	€ 20.482,17	€ 29.310,00
Aide sociale	€ 52.541,32	€ 93.416,00	€ 113.081,19	€ 127.030,00
Maison de repos	€ 2.178.388,48	€ 1.932.975,23	€ 1.855.774,95	€ 1.905.100,00
Cemo	€ 44.608,18	€ 46.334,34	€ 45.782,59	€ 47.000,00
ILA		€ 26.441,43	€ 23.305,35	€ 27.540,00
Aides familiales et seniors	€ 3.673,62	€ 38.990,09	€ 39.667,62	€ 48.340,00
Service nettoyage		€ -		€ -
Secteur emploi		€ 2.952,25	€ 3.428,52	€ 3.700,00
Art 60		€ -		€ 300.000,00
Covid			€ 205.149,54	€ 147.760,00
TOTAL	€ 3.466.514,91	€ 3.427.319,08	€ 3.434.314,88	€ 3.955.360,00

Dépenses de fonctionnement impactant la dotation communale (+/-117.500€)

- Prise en charge d'une partie du salaire du coordinateur du projet santé (projet avec cpas bxl ville) 6.248€
- Renouvellement leasing voiture (passage à l'électrique) 10.000€
- Nouveaux logiciels (rgpd, gestion de stock, formation) + gestion du service informatique 65.000€
- Télépolice 3.160€
- Budget communication 15.000€
- Augmentation de la cotisation à l'association des villes et communes 600€
- Frais de fonctionnement pour immeuble sis rue de Bosnie 22 17.530€

Dépenses de fonctionnement n'impactant pas la dotation (+/- 473.000€)

- Pour covid (subventionné) 147.760€
- Pour MADO (subventionné) 26.000€
- Frais de formation art 60 (subventionné) 300.000€

C) Frais de redistribution 33.568.780 (+2.913.006€)

- Revenu d'intégration 70% + 2.321.936€ (dont 30% à charge de la dotation soit 696.580 diminué de 225.000€ (15% de subvention en plus pour ri lié au covid). Calcul fait sur base moyenne de 2020. On estime à +/- 1.500.000€ l'impact de la crise covid sur les dépenses de Revenu d'intégration pour 2021
- Revenu d'intégration 100% + 299.591€
- Aides covid 692.000€ (subventionnées)
- La charge nette des aides augmente de +/- 474.000€ en 2021 par rapport à 2019

AIDES a charges	Compte 219	Compte 2020	Budget 2021	diff 19-21	impact 21-19	impact 21-20
8320/33300/01	€ 396.439,16	€ 377.250,63	€ 380.000,00	- 16.439,16 €	€ -16.439,16	€ 2.749,37
8320/33310/05	€ 14.308.063,55	€ 16.602.209,58	€ 16.630.000,00	2.321.936,45 €	€ 471.580,94	€ 317.932,00
8320/33400/01	€ 391.869,00	€ 317.178,99	€ 350.000,00	- 41.869,00 €	€ -41.869,00	€ 32.821,01
8320/33400/02	€ 101.283,00	€ 83.354,17	€ 90.000,00	- 11.283,00 €	€ -11.283,00	€ 6.645,83
8320/33400/03	€ 42.865,00	€ 43.174,75	€ 43.000,00	135,00 €	€ 135,00	€ -174,75
8320/33400/04	€ 207.881,00	€ 257.785,71	€ 260.000,00	52.119,00 €	€ 52.119,00	€ 2.214,29
8320/33400/06				- €	€ -	€ -
8320/33400/08				- €	€ -	€ -
8320/33400/11	€ 484.966,00	€ 594.605,00	€ 605.000,00	120.034,00 €	€ 120.034,00	€ 10.395,00
8320/33400/13				- €	€ -	€ -
8320/33400/14	€ 90.382,00	€ 123.913,00	€ 125.000,00	34.618,00 €	€ 34.618,00	€ 1.087,00
8320/33400/22	€ 158.845,00	€ 131.417,67	€ 135.000,00	- 23.845,00 €	€ -23.845,00	€ 3.582,33
8320/33400/23	€ 241.560,00	€ 263.769,31	€ 260.000,00	18.440,00 €	€ 18.440,00	€ -3.769,31
8320/33400/25	€ 491.766,00	€ 377.313,60	€ 430.000,00	- 61.766,00 €	€ -61.766,00	€ 52.686,40
8320/33400/34				- €	€ -	€ -
8320/33400/35				- €	€ -	€ -
8320/33400/36	€ 229.038,00	€ 216.537,00	€ 220.000,00	- 9.038,00 €	€ -9.038,00	€ 3.463,00
83208/33400/37						€ -
832040/33300/01	€ 100.342,00	€ 69.958,34	€ 70.000,00	- 30.342,00 €	€ -30.342,00	€ 41,66
832041/33300/01	€ 117.679,00	€ 93.858,90	€ 94.000,00	- 23.679,00 €	€ -23.679,00	€ 141,10
832050/33400/01	€ 67.384,00	€ 62.510,01	€ 63.000,00	- 4.384,00 €	€ -4.384,00	€ 489,99
TOTAL	€ 17.430.362,71	€ 19.614.836,66	€ 19.755.000,00	2.324.637,29 €	€ 474.281,78	€ 430.304,92

D) Charges d'emprunt 1.163.426€(+433.849€)

- Les charges d'intérêts sur emprunts augmentent de 116.472€
- La dette c'est-à-dire les charges d'amortissements augmente de 320.729€

Le projet de rénovation de la maison de repos impacte ces dépenses d'investissements à concurrence de +/- 150.000€ de charges d'intérêts et +/- 53.700€ de tranches d'amortissements en 2021.

L'autre investissement ayant un impact important sur ces dépenses est la rénovation du bâtiments « le pigeonnier » qui impacte ces charges à concurrence de 65.600€ d'amortissements et 14.800€ d'intérêts.

La politique de renouvellement du parc informatique (soft et hardware) impacte ces dépenses à concurrence de +/-195.000€

Investissements / Charges d'emprunt				
	Compte 2018	Compte 2019	Budget modifié 2020	Budget 2021
1040/21100/01	€ 46.169,44	€ 47.650,96	€ 55.147,00	€ 52.075,00
1040/91100/51	€ 253.354,74	€ 407.002,81	€ 573.593,00	€ 615.154,00
1240/21100/01	€ 4.241,81	€ 4.697,71	€ 4.889,00	€ 4.750,00
1240/91100/51	€ 8.522,27	€ 9.640,18	€ 17.549,00	€ 18.293,00
1370/21100/01				
1370/91100/51				
8320/21100/01	€ 549,52	€ 554,73	€ 501,00	€ 481,00
8320/91100/51	€ 6.685,50	€ 6.491,84	€ 8.994,00	€ 8.132,00
8323/21100/01		€ 61,00	€ 149,00	€ 119,00
8323/91100/51				
8341/21100/01	€ 37.758,01	€ 64.562,00	€ 88.034,00	€ 173.216,00
8341/91100/51	€ 137.913,66	€ 188.759,49	€ 313.650,00	€ 291.041,00
8352/21100/01	€ 16,29	€ 14,74	€ 20,00	€ 20,00
8352/91100/51	€ 139,51	€ 141,50	€ 150,00	€ 145,00
Total CPAS	€ 495.350,75	€ 729.576,96	€ 1.062.676,00	€ 1.163.426,00

E) Impact covid

On estime à +/- 1.500.000€ la part liée à la crise covid dans les montants du revenu d'intégration 70%. L'impact de cette somme sur le résultat de l'année est de 225.000€ (tenant compte des 15% d'intervention supplémentaire)

Au niveau des recettes (principalement à la maison de repos) les conséquences de cette pandémie se font également sentir. En effet il y a eu une baisse significative du nombre de résidents dans notre maison de repos. Nous prévoyons une moyenne de 117 résidents en 2021 cette baisse de fréquentation amène des pertes de recettes estimées pour l'année 2021 à minimum 775.000€. Par rapport à l'année 2019 il y aurait une perte de 987.999€(157 résidents prévus), par rapport à 2020 463.561,41€ (148 résidents prévus) et par rapport aux prévisions du plan 2021 1.013.310€ (148 résidents prévus).

En 2020 la perte de recettes a été partiellement couverte par un subside exceptionnel venant d'Iriscare de +/- 274.000€. Pour 2021 nous avons prévu un montant de 270.000€ comme subside exceptionnel.

F) Recettes de prestations

Les recettes de prestations sont budgétées à raison de 6.247.806 €. Celle-ci diminuent de 603.365€ par rapport au compte 2019. Par rapport au budget initial 2020 elles diminuent de 853.545€.

Ces recettes sont composées d'une part de subside en matière de personnel, et d'autre part de contribution suite à des prestations fournies par le CPAS.

Les recettes pour mises à disposition de personnes sous contrat art 60 ont été estimées à 492.000€, dont 344.000€ de recettes venant de la commune ce qui correspond à +/-34 art. 60

G) Recettes de transfert

Les recettes de transferts budgétés à raison de 36.994.388€ (hors dotation communale) estimées pour 2021 augmentent de 2.433.820€ par rapport au budget 2020 ce qui représente une augmentation de 7,04%.

Si on les compare au compte 2019 elles augmentent de 3.523.860€ soit 10,53%. Une très importante part de cette augmentation est le fruit de l'augmentation des revenus d'intégration (+/- 2.149.000€ par rapport à 2019) prévu au budget.

Au niveau des subsides nouveaux, il y a le subside prime 50€ (covid) pour 333.000€ (= dépenses) ; le subside exceptionnel d'Iriscare (RLT) de 270.000€ ; 300.000€ pour formation des Articles 60§7 (= dépenses) et le subside Habitat Accompagné 273.000€ qui avant se trouvait en recettes de prestation

H) Investissement

IMPUTATION	Nature	Montant
1040/71200/51	Plans et étude en cours	22.809,60 €
Etude accueil Bernier honoraires supplémentaires pour architecte pigeonnier cfr dec cas 17/12/20		
1040/71200/54	Achats de droits mobiliers	12.000,00 €
Renouvellement licences institutionnelles		
1040/72200/51	Constructions, grosses réparations, transformations bâtiments de l'AC	600.000,00 €
Salle Fernand Bernier Phase I Travaux accueil Bernier Travaux Espace de bureaux Investissement Schindler 15		
1040/72300/51	Maintenance des bâtiments de l'AC	103.000,00 €
Mise en conformité ascenseur Bernier Remplacement groupe de ventilation comptabilité/Eylenbosch/Bernier Signalétique administration centrale		
1040/74100/55	Achat de mobilier d'AC	67.000,00 €
Renouvellement mobilier et chaises de bureaux Equipement ECAM		
1040/74200/54	Achat de matériel de chauffage	10.000,00 €
Achat machine-outil		
1040/74200/55	Achat de matériel informatique et administratif	50.000,00 €
Renouvellement PC et matériel téléphonique et autres équipements hardware achat de gsm + équipement pour télétravail Achat serveur et router pour Redondance		
8341/72200/53		120.000,00 €
Avenants ARTES		
8341/72300/53	Maintenance des bâtiments d'hébergement et ou de	75.000,00 €
Diffuseur huile essentiel Remplacement porte de garage Résidence Service Signalétique maison de repos nouveaux bâtiments Remplacement appel infirmiers résidence service		
8341/74100/59	Achat de mobilier médical, de soins des locaux d'hébergement	25.000,00 €
Mobilier médical, de soins et d'équipements de l'Aile A1		
8341/74200/53	Achat de matériel d'entretien	3.000,00 €
Achat d'équipements d'entretien		
8341/74200/55	Achat de matériel informatique et administratif	30.000,00 €
Antenne et Dect maison de repos		
8341/74200/57	Achat de matériel de cuisine et de restaurant	15.000,00 €
Renouvellement équipement de cuisine		
8323/72300/52	Maintenance des bâtiments des services généraux	75.000,00 €
Châssis et toiture maison des solidarités		
8790/74200/55	Achat de matériel informatique et administratif	50.000,00 €
achat matériel informatique dans le cadre du télétravail (covid)		
TOTAL		1.257.809,60 €

Pour 2021, 1257.809,60€ d'investissements ont été prévus.

1.202.000€ de ces investissements seront financés par emprunt.